



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN OPCIÓN AL
GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE LA
PRODUCCIÓN.**

TEMA:

**VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS
COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE
PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” EN LA CIUDAD DE SANTO
DOMINGO DE LOS COLORADOS Y SU IMPACTO EN EL
RENDIMIENTO LABORAL.**

AUTOR: Ing. URETA VALDEZ ROGELIO ESTALIN

TUTOR: Ing. MsC. Dr. ULLOA ENRIQUEZ MEDARDO ANGEL

LATACUNGA – ECUADOR

AGOSTO 2015

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe del Proyecto de Investigación y Desarrollo de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el posgraduado: URETA VALDEZ ROGELIO ESTALIN, con el título de tesis: VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL., ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Noviembre-23-2015.

Para constancia firman:

.....
PhD. Melquiades Mendoza
PRESIDENTE


.....
PhD. Juan José La Calle
MIEMBRO

.....
MSc. Cristian Xavier Espín Beltrán
Soria
MIEMBRO

.....
MSc. Francisco Javier Vizcaíno
OPONENTE

RESPONSABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL, le corresponde exclusivamente a: Ingeniero Rogelio Estalin Ureta Valdez, Autor bajo la Dirección del Ing. MsC. Dr. Medardo Ángel Ulloa Enríquez, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Cotopaxi.



Ing. Rogelio Estalin Ureta Valdez

Nº Cédula: 171644494-6

AGRADECIMIENTO.

Por todo el apoyo brindado a mi formación académica de cuarto nivel agradezco infinitamente a:

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Extensión de Morona Santiago a la que estoy vinculado profesionalmente, en especial a la Ex Directora MsC. Nelly Chávez y Coordinador Académico Ing. Jonny Guaiña en funciones y a toda la planta Docente que con su respaldo hoy se ve cristalizada este sueño tan anhelado.

La Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Dirección de Posgrado por contribuir a la formación de cuarto nivel a disposición de toda la ciudadanía y que está al beneficio y contribución de profesionales de calidad con Docentes de prestigio Universitario de alto nivel.

Los representantes de la dirección de la Compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A”, Señor Mario Ganchozo Presidente y al Señor Isidro Vargas Gerente por permitir realizar esta investigación en la Empresa que acertadamente dirigen y administran.

Al Ing. MsC. PhD. Medardo Ángel Ulloa Enríquez Tutor de esta investigación, por ser guía, apoyo y expresar la confianza; y sobre todo por su aporte con toda la capacidad que le caracteriza como profesional en el desarrollo de esta tesis.

A todos mis compañeros de clases por la amistad brindada en especial al Ing. Daniel Beltrán por ser amigo y un gran aporte en la academia.

Eternamente Agradecido

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico muy especialmente:

A Dios por darme la sabiduría de seguir preparándome profesionalmente y ser mi guía y luz en mi camino que fue difícil pero jamás imposible.

A mis padres Sr. Antonio Ureta y en especial a mi madre Sra. Narcisa Valdez que fue el motor principal en toda mi formación profesional que empezó en la Escuela, Colegio, Pregrado y Posgrado, con tanto esfuerzo gracias a tus malas noches de trabajo y por depositar en mi la confianza del que YO SI PUEDO a ella le debo la mejor herencia que un hijo puede recibir que es la educación, nunca olvides que, lo que hoy soy es gracias a ti.

A mi esposa Mariuxi Del Cisne Tinoco García por tu infinito apoyo, confianza, respaldo y sobre todo paciencia de saber que podríamos haber disfrutado de todo el tiempo y más aun de los fines de semana, pero hoy celebramos este triunfo académico que es nuestro.

A todos mis familiares por sus consejos en momentos difíciles, y demostrarme que siempre cuento con su todo el apoyo.

A mis estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Extensión Morona Santiago, por su comprensión en mis estudios.

Por siempre Estalín

CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	ii
RESPONSABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
LISTA DE GRÁFICAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I:.....	10
MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO.....	10
A. Caracterización detallada del objeto.....	10
B. Marco teórico de la investigación.....	10
1.1 Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....	11
1.2 Clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....	16
1.2.1 Organización del tiempo de trabajo.....	17
1.2.2 Tareas.....	17
1.2.3 Estructura de la organización del trabajo.....	18
1.3 El Acoso Psicológico En El Trabajo (Mobbing).....	19
1.3.1 Concepto de mobbing.....	19
1.3.2 Características del mobbing.....	20
1.3.3 Incidencia y evaluación del mobbing.....	21
1.3.4 Las consecuencias y los efectos del mobbing.....	21
1.3.4.1 Los efectos sobre la organización.....	22
1.3.4.1.1 El absentismo laboral.....	22
1.3.4.1.2 La rotación de personal.....	22
1.3.4.1.3 Los efectos sobre la productividad y el rendimiento.....	23
1.3.4.1.4 Los costes del mobbing.....	23
1.3.4.2 Los efectos individuales del mobbing.....	24
1.3.4.2.1 Los efectos del mobbing sobre la sociedad.....	25
1.4 La Salud y la Seguridad en el Trabajo de los conductores del sector del transporte por carretera.....	25
1.4.1 La gestión de los riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo para los conductores del sector del transporte por carretera.....	26

1.4.2 Peligros y riesgos para los conductores en el transporte por carretera.	26
1.5 El Estrés Laboral.....	30
1.5.1 Nuevas demandas para la investigación sobre estrés laboral desde la prevención de riesgos psicosociales.	30
1.5.2 Enfoque multinivel del estudio del afrontamiento del estrés.....	31
1.5.3 Implicaciones para el análisis y prevención de riesgos psicosociales	31
1.5.4 Aportaciones de la investigación sobre estrés a la prevención de riesgos psicosociales	34
1.6 Colaborador	37
1.6.1 Fases del proceso	39
1.6.2 Desarrollo de los integrantes del equipo.....	40
1.6.2.1 Representación gráfica del Modelo.....	41
1.6.2.1.1 Conducta de Tarea (Horizontal en el gráfico).	41
1.6.2.1.2 Conducta de Relación (Vertical en el gráfico).	42
C. Fundamentación de la Investigación.....	43
D. Bases teóricas particulares de la Investigación.....	45
CAPITULO II.....	48
METODOLOGÍA.....	48
2.1 Modalidad básica de investigación	48
2.1.1 Bibliografía documental	48
2.1.2 De campo	48
2.1.3 De intervención social	49
2.2 Tipo y método de investigación.....	49
2.3 Población y muestra.....	49
2.4 Técnicas e instrumentos.....	50
2.4.1 Cuestionario aplicación CoPsoQ-istas21	50
2.4.2 Plan de recolección de información.....	50
2.5 Procedimiento de la investigación	51
CAPÍTULO III:	55
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
3.1 Resultados obtenidos	56
3.1.1 Tasa de respuesta	56
3.1.2 Condiciones de trabajo	57
3.1.3 Doble presencia	73
3.1.4 Posibilidad de relación social	77
3.1.5 Exigencias psicológicas cognitivas.....	81
3.1.6 Inseguridad sobre el futuro	84

3.2	Verificación de la hipótesis.....	89
3.3	Interpretación.....	90
3.4	Costo beneficio	90
CAPITULO IV		92
PROPUESTA		92
Contenido del Diseño de modelo de gestión		95
4.1	Título de la propuesta	96
4.2	Justificación	96
4.3	Objetivos.....	96
4.3.1	Objetivo general.....	96
4.3.2	Objetivos específicos	97
4.4	Desarrollo de la propuesta	97
4.4.1	Modelo de Gestión de Prevención de Riesgos Psicosociales	97
4.5	Estructura de la propuesta.....	98
4.6	Introducción.....	98
4.7	Objetivo de modulo interactivo	99
4.8	Responsabilidades.....	99
4.8.1	Identificación de riesgos psicosociales	101
4.8.2	Valoración y evaluación de los riesgos psicosociales.	101
4.8.3	Prevención de riesgos psicosociales	101
4.9	Examen Médico	101
4.10	Organización en el trabajo	102
4.11	Métodos de Comunicación e Información.....	103
4.12	Regulación de Conflictos.....	103
4.13	Mediación en los colaboradores	104
4.14	Técnicas Psicológicas Cognitivas	105
4.15	Representantes Administrativos	106
4.16	Previsión de la Evaluación.....	107
4.17	Evaluación socio-económico-ambiental de la propuesta.....	107
4.18	Plan Operativo	108
CONCLUSIONES.....		111
RECOMENDACIONES:		114
BIBLIOGRAFÍA		116
ANEXOS:.....		118

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	PÁGINA
Tabla 1: Clasificación de los factores psicosociales en el trabajo	16
Tabla 2: Subsectores y dificultades para conductores en el transporte por carretera.	28
Tabla 3: Operacionalidad de variables independientes y de variable dependiente en dimensiones e indicadores.....	46
Tabla 4: Unidades de observación y análisis.	50
Tabla 5: Recolección de la información.....	51
Tabla 6: Tasa de respuesta de las unidades de análisis	54
Tabla 7: Fases de aplicación del método de evaluación de riesgos psicosociales.	55
Tabla 8: Tasa de respuesta	56
Tabla 9: Característica sociodemográficas por sexo.....	58
Tabla 10: Característica sociodemográficas por edad.....	58
Tabla 11: Unidad de gestión	59
Tabla 12: Puesto de trabajo	59
Tabla 13: Relación Laboral.....	60
Tabla 14: Antigüedad	60
Tabla 15: Horas trabajadas.....	61
Tabla 16: Jornada en contrato	62
Tabla 17: Días de la semana laborables	62
Tabla 18: Cambios de días laborables.....	63
Tabla 19: Horario	63
Tabla 20: Adaptabilidad de la jornada	64
Tabla 21: Cambio de horario.....	64
Tabla 22: Movilidad funcional.....	65
Tabla 23: Participación directa consultiva	66
Tabla 24: Participación directa delegativa	66
Tabla 25: Salario	67
Tabla 26: Correspondencia trabajo-salario	68
Tabla 27: Composición del salario.....	68
Tabla 28: Satisfacción salario	69

Tabla 29: Promoción	69
Tabla 30: Organización de las exposiciones en función de la prevalencia	71
Tabla 31: Doble presencia en distribución de frecuencias parte I	73
Tabla 32: Doble presencia en distribución de frecuencias parte II	74
Tabla 33: Doble presencia en la organización de las exposiciones en función de la prevalencia.	75
Tabla 34: Posibilidad de relación social. Distribución de frecuencias.....	78
Tabla 35: la posibilidad de relación social en la organización de las exposiciones en función de la prevalencia.....	78
Tabla 36: Exigencias psicológicas cognitivas. Distribución de frecuencia.	82
Tabla 37: Exigencias psicológicas cognitivas organización de las exposiciones en función de la prevalencia.	83
Tabla 38: Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias.	85
Tabla 39: Inseguridad sobre el futuro Organización de las exposiciones en función de la prevalencia.....	86
Tabla 40: Verificación de hipótesis considerando la organización de las exposiciones en función de la prevalencia.	90
Tabla 41: Análisis costo beneficio en base a la incidencia de los riesgos psicosociales.....	91
Tabla 42: Plan operativo del modelo de gestión de prevención de factores psicosociales en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".	108

LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICOS	PÁGINA
Gráfico 1: Factores psicosociales en el trabajo.....	14
Gráfico 2: Modelo de comprensión del mobbing	20
Gráfico 3: Madurez, niveles de desarrollo del colaborador.	40
Gráfico 4: Estilos de liderazgos	42
Gráfico 5: Condiciones psicológicas en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A.".....	72
Gráfico 6: Doble presencia por sexo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A.".....	75
Gráfico 7: Doble presencia por puesto de trabajo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A."	76
Gráfico 8: Doble presencia por departamento en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A."	77
Gráfico 9: Posibilidad de relación social por sexo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A.".....	79
Gráfico 10: Posibilidad de relación social por puesto de trabajo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A."	80
Gráfico 11: Posibilidad de relación social por departamento en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A."	81
Gráfico 12: Exigencias psicológicas cognitivas por sexo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A.".....	83
Gráfico 13: Exigencias psicológicas cognitivas por edad en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A.".....	84
Gráfico 14: Inseguridad sobre el futuro por sexo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A."	87
Gráfico 15: Inseguridad sobre el futuro por puesto de trabajo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A."	88
Gráfico 16: Inseguridad sobre el futuro por departamento en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A."	89
Gráfico 17: Modelo de intervención de riesgo psicosocial en la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.....	98

VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL.

Autor: Ing. Rogelio Estalin Ureta Valdez

Tutor: Dr. MSc Medardo Ángel Ulloa Enríquez

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A.”, en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados. Su objetivo es proponer un modelo de gestión. Para llevar a efecto la propuesta primero se determinó la incidencia de los riesgos psicosociales y su impacto en el rendimiento laboral. El objeto de estudio fueron los riesgos psicosociales en los colaboradores de los departamentos operativo y contable, donde el trabajo a presión genera la presencia del estrés que perjudica el estado emocional de los trabajadores y profesionales del volante originando inestabilidad laboral. En esta investigación se utilizaron los métodos: inductivo y exploratorio. La metodología utilizada para identificar los riesgos psicosociales fue el ISTAS 21, misma que permitió la recopilación de información de campo a través de una encuesta. La información obtenida facilitó la localización de los problemas de exposición, para luego evaluarlos sistemáticamente en 20 dimensiones, organizadas en función de la prevalencia, éstos resultados fueron cotejados con la hipótesis planteada. Las unidades de análisis de los riesgos psicosociales que se valoraron son: sexo, puesto de trabajo, edad, unidad de gestión, y por último días de la semana laborables. Mediante este análisis se determinó que existen riesgos significativos más desfavorables para la salud como son: la doble presencia con el 63,8%; la posibilidad de relación social con el 58%; las exigencias psicológicas cognitivas con el 57,1%; y la inseguridad sobre el futuro con el 55,5%. Los demás riesgos identificados son importantes pero no emergentes. En consideración: la jornada laboral de más de 45 horas a la semana; la monotonía, es decir el no tener movilidad funcional al realizar las tareas; el salario variable (a destajo o comisión); el no ascender en funciones; y el trabajo sin contrato; inciden directamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la compañía “CONTRATAX S.A”.

Palabras claves: riesgos psicosociales, estrés, profesionales del volante.

VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL.

Autor: Ing. Rogelio Estalin Ureta Valdez

Tutor: Dr. MSc. Medardo Ángel Ulloa Enríquez

ABSTRACT

This research was developed in the Company of Passenger Transportation Taxi “CONTRATAX S.A.”, from “Santo Domingo de los Colorados” city. Its aim is to propose a management model. To carry into effect the proposal, first it was determined incidence of psychosocial risks and their impact on job performance. The study object is the psychosocial risks of collaborators that work in the operating and accountant department, where the presence of stress impairs emotional state of workers and steering wheel professionals. Stress that occurs due to: work under pressure, in both office and in driving activities; and job instability. The methods inductive and exploratory were used in this research. This research seeks to identify psychosocial risks using informatics methodology ISTAS 21, which allowed data compilation through a survey. The information obtained helped to locate exposure problems, to systematically evaluate them in 20 dimensions, organized according to the prevalence. These results were compared with the hypothesis, which says that: the identification of the problems caused by psychosocial risks of the employees will help to design a management model to minimize the negative effects on safety and health. The analysis units of psychosocial risks that have been valued are the following: gender, work performed, age, management unit, and finally working weekdays. Through this analysis was determined that, there are significant risks, more unfavorable to health. These risks are double presence with 63.8%; the possibility of social relationship with 58%; cognitive psychological demands with 57.1%; and the insecurity about the future with 55.5%. Other identified risks are important, but there are not emergent. In consideration: the workday over 45 hours a week; the monotony, that is to say, they do not have functional mobility when performing tasks; the variable salary (piecework or commission); they have not been promoted in functions; and work without contract affect directly the work performance of employees of the company "CONTRATAX SA".

INTRODUCCIÓN

La Seguridad y Salud Ocupacional es una disciplina que relaciona contenidos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo de cualquier organización. Los diferentes eventos de seguridad e higiene industrial pretenden promover un ambiente o espacio de trabajo seguro y saludable. La Seguridad y Salud Ocupacional contiene y provee protección a los empleadores, colaboradores de trabajo, familiares, y otros que puedan ser afectados por el entorno laboral. Dentro de la organización del trabajo se observa la relación entre los factores psicosociales y la salud pero no parecen tan evidentes como entre otros factores como por ejemplo (el ruido). Dentro de una organización sus efectos en el trabajo son invisibles y no se los puede especificar, y se manifiestan como diversos mecanismos emocionales, siendo el caso de sentimientos de ansiedad, la depresión, etc., cognitivos relacionado con la limitación de la percepción, limitación para concentrarse, creatividad para actuar y en la toma de decisiones, por su parte los conductuales por efecto de consumo de alcohol, tabaco y drogas, los mismos que pueden incitar a la violencia y problemas funcionales.

La investigación aquí desarrollada tiene como temática los riesgos psicosociales en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” y su impacto en el rendimiento laboral, partiendo de la identificación, evaluación de estos riesgos se pudo levantar información técnica con esto se permitió diseñar un modelo de gestión de tipo preventivo, se podría establecer mejores condiciones de trabajo de los colaboradores y de esta manera cumplir con la normativa legal relacionada con la seguridad en la organización.

El proyecto de investigación y desarrollo presenta una parte preliminar, cuerpo del proyecto de investigación y desarrollo, el mismo que cuenta con elementos del diseño de la investigación siendo el siguiente: la situación problemática, justificación, objeto de investigación, campo de acción, objetivo general, hipótesis de investigación, sistema de objetivos específicos y el sistema de tareas señalando los métodos, procedimientos y técnicas que concretan las acciones que darán

soluciones a la problemática en los colaboradores de la compañía CONTRATAX S.A., por último presenta una visión epistemológica.

La situación problemática que presentan los riesgos psicosociales dentro de una empresa u organización causan daños a la salud de los trabajadores/as, dando como resultado la presencia del estrés esto genera en las personas enfermedades a largo plazo como pueden ser: cardiovasculares, inmunitarias, respiratorias, dermatológicas, musculo-esqueléticas, endocrinas, gastrointestinales y mentales, concebidas por malas condiciones de trabajo. La prevención de riesgos laborales influye en el desempeño laboral de todas las personas que efectúan actividades que de no actuar perjudican la salud y seguridad de los mismos, toda organización del trabajo identificará, evaluará, controlará y aplicará mejoras continuas si existen riesgos.

Para identificar riesgos psicosociales se debe contar con técnicos preparados capaces de utilizar métodos que permitan encontrar el origen del o los problemas existentes en una organización todo con el motivo de prevención en el origen. La Salud y Seguridad Ocupacional deben aplicarse en todos los ámbitos ya que el colaborador tiene derecho a exigir la protección dentro del trabajo para esto se debe tomar en cuenta todas las etapas de la prevención de riesgos laborales y como en esta investigación es el caso referente a la prevención de riesgos psicosociales con el afán de disminuirlos.

Los riesgos psicosociales son características perjudiciales en una organización de trabajo y se generan por debido a un sin número de motivos como pueden ser las exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo, la falta de apoyo y de calidad de liderazgo, la escasa compensación por cumplimiento de tareas y la doble presencia por combinar lo laboral con lo doméstico. Cuando existe alta presión, es decir de manera expedita e irregular, al reprimir o esconder sentimientos dentro del trabajo, silenciar opiniones por temor a decirlas, los colaboradores al tomar decisiones difíciles y ágiles pueden presentar un exceso de exigencias psicológicas para ellos. Además el no tener autonomía al ejecutar trabajos asignadas por parte del empleador imposibilita aplicar sus destrezas debido a que no son competencias asignadas, otro problema se genera al no poder

adaptar el horario a las necesidades familiares por cuestiones laborales, por su parte el no poder decidir cuándo se hace un descanso implica que existe falta de influencia y de desarrollo de la persona en sus actividades laborales.

Por otra parte el trabajo aislado es decir sin apoyo de jefes que en este caso viene a ser los propietarios de los vehículos, o compañeros en la realización del trabajo que es evidente en la actividad de conducción; información inadecuada y que no exista el tiempo necesario nos indica la falta de apoyo y de calidad de liderazgo por quienes actúan directamente en la empresa. Por otro lado realizar modificaciones de puesto de trabajo en contra de su voluntad, un trato no adecuado, no estimar el trabajo realizado, salarios bajos ocasionan la falta de respeto y puede provocar la inseguridad contractual.

La doble presencia, debido al trabajo que se realiza en el domicilio presume exigencias cotidianas que deben asumirse de forma sincrónica con el trabajo asalariado. La estructura del trabajo impide la igualdad de ambas actividades, aunque se disponga de herramientas en los diferentes entornos como el laboral y familiar. El sector femenino es el más afectado al prestar los servicios laborales por su preocupación de continuar con el trabajo doméstico y familiar.

El servicio de transporte público en taxis se realiza de manera organizada por parte de las compañías que se encuentran agremiadas en todo el País, pero a lo largo del tiempo estas han vivido cambios beneficiosos para ofertar un servicio de calidad a los usuarios, pero al trabajar los profesionales del volante se exponen a muchos riesgos tal es el caso del riesgo psicosocial que perjudica su estado emocional al estar en el diario vivir realizando la prestación de este servicio para poder percibir una remuneración económica que les permita subsistir, tanto es así que los peligros que genera esta actividad lo viven en gran parte los colaboradores por el simple hecho de no contar con posibilidades económicas para adquirir sus propias unidades, esto genera un sobreesfuerzo por trabajar bajo presión de esta manera el peligro delincuenciales está presente por no saber la selección de los usuarios esto debido a la exigencia que existe por parte de los propietario (exceso de exigencias psicológicas) que dan sus vehículos para que trabajen los colaboradores que al final de la jornada deberán entregar un rubro económico para

lo cual es necesario realizar un estudio a fondo sobre esta problemática y presentar una solución a modo de propuesta para crear las garantías necesarias para mitigar este riesgo.

Es pertinente justificar este trabajo de investigación partiendo de que los riesgos psicosociales son tipologías de los contextos del trabajo que conceden las empresas y que afecta a la salud de quienes están inmersos para el desarrollo de actividades a cambio de una remuneración salarial, esto comprobado científicamente a través de estudios, mecanismos psicológicos fisiológicos dando como resultado estrés, que de no ser tratado ocasiona trastornos a la salud y enfermedades de tipo profesional.

En el servicio de transporte público en taxis de todo el País no existe un modelo de gestión de riesgo psicosocial que permite identificarlos, evaluarlos y controlarlos, es aquí donde se genera la necesidad de diseñar una estructura que permita prevenir, fortalecer y mejorar la salud profesional y la gestión de seguridad. Los riesgos más presentes son el estrés y el acoso moral, que de no ser tratados aumentan las posibilidades de riesgos de accidentes al momento de realizar tareas como es el caso de la conducción que realizan los colaboradores en la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., sumando a esto adicciones como consumo de tabaco, alcohol, al no ser detectado su origen puede afectar emocionalmente y puede disminuir su rendimiento laboral, generando inconvenientes severos en cuanto a lo económico, laboral, familiar.

Por todo lo expuesto se hace necesario realizar la valoración y encontrar estrategias para diseñar un modelo de gestión de riesgos psicosociales, que concientice a los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, permitiendo así crear un buen ambiente laboral, mejorar su nivel de vida y ofertar un servicio de calidad a los usuarios.

El objeto de estudio de esta investigación son los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

El problema de la investigación se fundamenta en que los riesgos psicosociales que perjudica el estado emocional en los colaboradores que trabajan en la Compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., y más aún si se lo realiza bajo presión este es el caso del trabajo que realizan los profesionales del volante por muchas situaciones que se suscitan como la inestabilidad laboral, horas de sobre esfuerzo al trabajar etc., generando consecuencias personales, familiares, sociales y laborales, lo que hace imprescindible la generación de estrategias como diseñar modelos de gestión para evitar estos riesgos.

En particular es preferible plantear un enfoque desde el desarrollo organizacional (Personal Administrativo), Socios propietarios de las unidades y Colaboradores, en la que puedan considerar el dirigir todos los esfuerzos para apreciar el funcionamiento de la Compañía “CONTRATAX S.A”, para generar soluciones concretas como el prevenir estos riesgos psicosociales y potenciar el estado emocional de los colaboradores, a partir de buenas prácticas en toda la organización y con asignación de responsabilidades todo en busca del bienestar total de la empresa para garantizar un servicio de calidad, controlando estos riesgos negativos y mitigándolos hacia un enfoque positivo en la salud y seguridad que facilite la proximidad a la meta que se quiere alcanzar dentro del campo de acción de la seguridad y prevención de riesgos.

El objetivo general es proponer un modelo de gestión de riesgos psicosociales a partir de su valoración para minimizar el impacto en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Partiendo del objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos, en primer lugar identificar los riesgos psicosociales a través de la metodología ISTAS 21, que facilite la localización de los problemas en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”. En segundo lugar, evaluar la información de los riesgos psicosociales sistematizándolos en 20 dimensiones para seleccionar las soluciones preventivas adecuadas. En tercer lugar, determinar la incidencia de los riesgos psicosociales y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero

en taxis “CONTRATAX S.A”. Y por último diseñar un modelo de gestión de riesgos psicosociales que minimice los efectos negativos perjudiciales para la salud de los trabajadores, permitiendo mejorar el ambiente laboral.

La hipótesis de investigación planteada expresa que la identificación de los problemas provocados por los riesgos psicosociales en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, permitirá diseñar un modelo de gestión que minimice los efectos negativos para la seguridad y salud.

El desarrollo de esta investigación se realizó mediante la evaluación de riesgos psicosociales en la organización esto realizado en el mes de marzo de 2015, donde se mantuvo una reunión con el Presidente y Gerente de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” con el propósito de recopilar y levantar información. Luego se identificó a los trabajadores colaboradores que pertenecen a dos departamentos el primer departamento es el operativo con los puestos de trabajo que son: central de radio, el auxiliar de servicio y colaboradores eventuales u ocasionales (conductores de taxis); el segundo departamento es el contable con los puestos de: contadora externa de la compañía, auxiliar contable y secretaria. Se determinó estos departamentos por el objeto de la investigación que es la valoración de riesgos psicosociales en los colaboradores de la compañía “CONTRATAX S.A.” que están expuestos a estos riesgos dentro de la organización, para la presente investigación se contempló un universo de estudio conformado por 119 personas indicando además que no se aplicó ninguna fórmula para el cálculo de la muestra y se procedió a realizar un censo, luego se procedió a aplicar un cuestionario estandarizado que se generó con la metodología ISTAS 21, herramienta diseñada para identificar los riesgos psicosociales y medir la exposición de los factores de riesgo para la salud en el trabajo como son conductas de hostigamientos, problemas psicosomáticos, salud, satisfacción laboral y absentismo, luego se ingresó la información, se analizaron los datos obtenidos y se determinaron los riesgos psicosociales presentes en la organización, además se generó un informe preliminar, todo esto se realizó con el fin de determinar la incidencia de los riesgos psicosociales y su impacto en el

rendimiento laboral, con esto se diseñó el modelo de gestión de riesgos psicosociales con el fin de prevenir efectos negativos al personal que presta sus servicios en calidad de colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados creando ambientes saludables de trabajo y mejorando así su calidad de vida dentro de esta organización.

La visión epistemológica de esta investigación en riesgos psicosociales parte de su importancia en el campo amplio de la Seguridad y Salud Ocupacional como disciplina normada y aplicada en el Ecuador como en el resto del mundo, que pretende relacionar asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de los colaboradores involucrados en el trabajo. Los eventos de seguridad e higiene industrial pretenden crear espacios de trabajos seguros y saludables, además protección entre colaboradores de trabajo, empleador, relaciones familiares, clientes, y otros que puedan ser afectados por el entorno laboral.

Toda línea de investigación comienza con el descubrimiento de un problema y busca la solución al mismo a través de los diferentes niveles de investigación, en la presente investigación se identificaron los riesgos psicosociales a través de la metodología informática ISTAS 21, que facilitó la localización de los problemas en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”., estos niveles son de carácter integrativo y comprensivo debido al compromiso adquirido por parte de los representantes de la organización en bienestar de la misma y de sus colaboradores.

Los niveles de la investigación están en concordancia con la línea de investigación mediante los objetivos planteados, estos niveles son:

- ✓ Nivel exploratorio.- se utilizó para reconocer e identificar los riesgos psicosociales.
- ✓ Nivel descriptivo.- se utilizó para describir y/o estimar parámetros con intervalos de confianza en el impacto del rendimiento laboral en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A.

- ✓ Nivel explicativo.- se utilizó para manifestar el comportamiento de una variable en función de otra(s), por el estudio de causa-efecto.
- ✓ Nivel aplicativo.- con el uso de las técnicas estadísticas del control de calidad se evaluó el éxito de la intervención sobre los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” en cuanto a: proceso, resultados e impacto en el rendimiento laboral, además de resolver los problemas con el diseño de un modelo de gestión de riesgos psicosociales que prevendrá los efectos negativos perjudiciales para la salud de los colaboradores.

El alcance de la presente investigación son los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, de los departamentos operativos y contable.

Campo: Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.

Aspecto: Modelo de gestión de riesgos psicosociales.

Delimitación Espacial: Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

Provincia: Santo Domingo de los Tsáchilas.

Cantón: Santo Domingo de los Colorados.

Parroquia: Río verde.

Sitio: Urb. María del Carmen.

La estructura de la investigación se desarrolló en cuatro capítulos, acordes a la normativa institucional establecida a través del Departamento de Posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi y se detalla a continuación:

El CAPÍTULO I consiste en el marco contextual y teórico de la investigación conformada por: la caracterización detallada del objeto de manera amplia y precisa en todo su contexto, su estatus espacio temporal, social y tecnológico; precisa las referencias a las fuentes bibliográficas valorando de manera crítica resultados encontrados y relacionados con el objeto de estudio y que contribuyan a la solución del problema fundamentado en esta investigación como sustento de

bases teóricas considerando las normas establecidas y el derecho de Autor y de patentes.

El CAPÍTULO II hace referencia a la metodología utilizada para la validación de las hipótesis de esta investigación presentando argumentaciones que dan soporte, respaldo y confirman las conclusiones a los objetivos planteados.

El CAPÍTULO III corresponde a los resultados de la investigación donde se realizó un análisis, se interpretaron y se discutieron los resultados obtenidos utilizando la metodología ISTAS 21 en esta investigación permitiendo cumplir con los objetivos planteados en esta investigación.

El CAPÍTULO IV se presenta el diseño del modelo de gestión a los representantes de la organización. Esta propuesta consiste en un programa de prevención de riesgos psicosociales en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A.” como estrategia de gestión.

La investigación contempla conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y por último anexo (encuesta generada por ISTAS 21). Se espera que esta investigación, constituya un aporte al sector del transporte terrestre y en especial a la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

CAPÍTULO I:

MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

A. Caracterización detallada del objeto

El autor describe que:

La evaluación de los riesgos psicosociales está en un estado incipiente debido a múltiples razones; la dificultad de identificación y de su evaluación, la falta de un mayor desarrollo de técnicas adaptadas a los distintos contextos organizativos, cierta confusión conceptual de alguna de las variables de riesgo psicosocial, su relativa novedad dentro del marco preventivo, o la clara preponderancia que se le otorga a los factores de seguridad de detrimento del resto. En este sentido, es importante contar con herramientas que permitan la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en distintos contextos laborales. (Soler Sánchez, 2008, pág. 2).

La necesidad de tomar medidas tanto de evaluación como de prevención de ellos, en el servicio de transporte público en taxis en todo el País no existe un modelo de gestión para prevenir riesgos psicosociales como estrategia que permita ver que afectaciones a la salud se están generando dentro del trabajo tanto al personal administrativo y operativo “colaboradores” que afecta el rendimiento laboral y que perjudica la economía, el entorno social y legal del funcionamiento de la organización.

Aquí se genera la necesidad de diseñar un modelo de gestión orientado a prevenir riesgos psicosociales.

B. Marco teórico de la investigación

De acuerdo al autor:

La evaluación de los riesgos psicosociales está en un estado incipiente debido a múltiples razones generadas dentro de cualquier organización; siguiendo la propuesta de la psicología es y debe actuar en la práctica como un instrumento al servicio del bienestar...” y el Código Deontológico del Colegio Oficial de Psicólogos en su artículo 5 recoge el siguiente apartado: “el ejercicio de la psicología se ordena a una finalidad humana y social, la calidad de vida, el desarrollo de las personas y de los grupos, en los distintos ámbitos de la vida individual y social”.

Aunque inicialmente el término “riesgo psicosocial” podría denominarse igualmente “estresor” o “fuente de estrés laboral”, siguiendo a **The Health and Safety Executive (HSE)**, (2001) debe prevalecer el primero por dos importantes razones: (1) cuando utilizamos el término “estrés” se hace referencia a una especie de “paraguas” que permite explicar distintas experiencias y condiciones del trabajo, lo que hace que sea un concepto vago y muchas veces utilizado de manera inapropiada, mientras que cuando nos referimos a aspectos psicosociales del trabajo dan una clara referencia de cuáles pueden afectar a la salud tanto psíquica como física del trabajador; (2) el propio término estrés conlleva en ocasiones la responsabilidad de sus consecuencias al propio sujeto, lo que hace que nos apartemos del estudio como riesgo psicosocial, son las condiciones laborales las que conllevan a la situación de malestar y riesgo para la salud del trabajador, como mostro cuando se analizó qué opinión se tenía sobre los efectos que producen los estresores, los empresarios solían atribuirlos a características personales de los trabajadores. (Soler Sánchez, 2008, pág. 2)

1.1 Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

De acuerdo a la Autora:

La necesidad de trabajar genera la evolución de la actividad laboral trayendo consigo una mejoría en la calidad de vida en los trabajadores, además también es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos perjudiciales para su salud.

Así, cabe destacar los riesgos psicosociales en el trabajo que se refieren a aquellos aspectos del entorno laboral (estilos de supervisión, demandas del trabajo, relaciones con compañeros, etc.).

La encuesta de población activa realizada por la Comisión Europea en 1999 estima que las enfermedades causadas por estrés, violencia en el trabajo, acoso o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud laboral.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo en el año 2000, realizó una encuesta en los países de la Unión Europea sobre las necesidades de investigación y análisis referente a la seguridad y la salud laboral, donde se destaca la relevancia de los factores psicosociales en el bienestar de los trabajadores.

El observatorio Europeo de condiciones de trabajo (EWCO) que realiza estudios e investigaciones sobre las condiciones de trabajo en Europa.

En lo que respecta a España en Calidad de vida en el trabajo de España (2005/2006), se muestran los resultados de las condiciones de trabajo relacionadas con la salud de los empleados, y a los factores de riesgo psicosocial.

La comisión Europea del 11 de marzo de 2002, en la comunicación “Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad” hace referencia a los riesgos psicosociales en los puntos siguientes:

- La necesidad de promover el bienestar en el trabajo, desde el punto de vista físico, como moral y social y que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales, podemos resaltar como objetivo de importancia el prevenir los riesgos psicosociales: el estrés, el acoso en el trabajo y los riesgos asociados a la dependencia de la adicción a sustancias estupefacientes (alcohol, drogas o medicamentos).

- La adecuación del marco normativo para integrar un plan de gestión donde se incluyan nuevos fenómenos de violencia, como el acoso psicológico, el acoso por orientación sexual, el acoso racial, etc.
- La conveniencia de abordar por medio del diálogo social los nuevos riesgos y en particular el estrés, cuyo carácter multiforme, principalmente por la amplia variedad de patologías en que puede manifestar, justifica un planteamiento de estas características que implique a los interlocutores sociales.

Reconocida la importancia de los factores de riesgo psicosocial para la salud y el bienestar de los trabajadores, una cuestión muy debatida es el cómo abordar estos riesgos.

El área de prevención de riesgos laborales debe proporcionar una estructura que busque reforzar y mejorar la salud profesional y las prácticas de seguridad, defendió que los principios y procedimientos que se utilicen en prevención de riesgos de naturaleza higiénica o de seguridad deben ser empleados para la evaluación de los riesgos psicosociales.

Los procedimientos utilizados deben tener una estructura constante, que va desde la identificación y la valoración de los riesgos laborales, la implantación de estrategias, hasta la revaloración de los mismos.

Las investigaciones para el análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo incluyen variables psicosociales relativas a la calidad del trabajo y a su organización. La importancia de los aspectos humanos en la seguridad y salud es compartida por numerosos autores quienes manifestaron que mediante la utilización de las técnicas psicométricas adecuadas es posible la redacción de instrumentos que evalúen los factores de riesgo psicosocial.

La Organización Internacional del Trabajo señalaba la problemática de este concepto y lo calificaba como confuso y difícil de entender, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización eso por una parte, mientras que manifiesta las

capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

La forma con la que representa esta definición, la podemos observar en el gráfico 1.

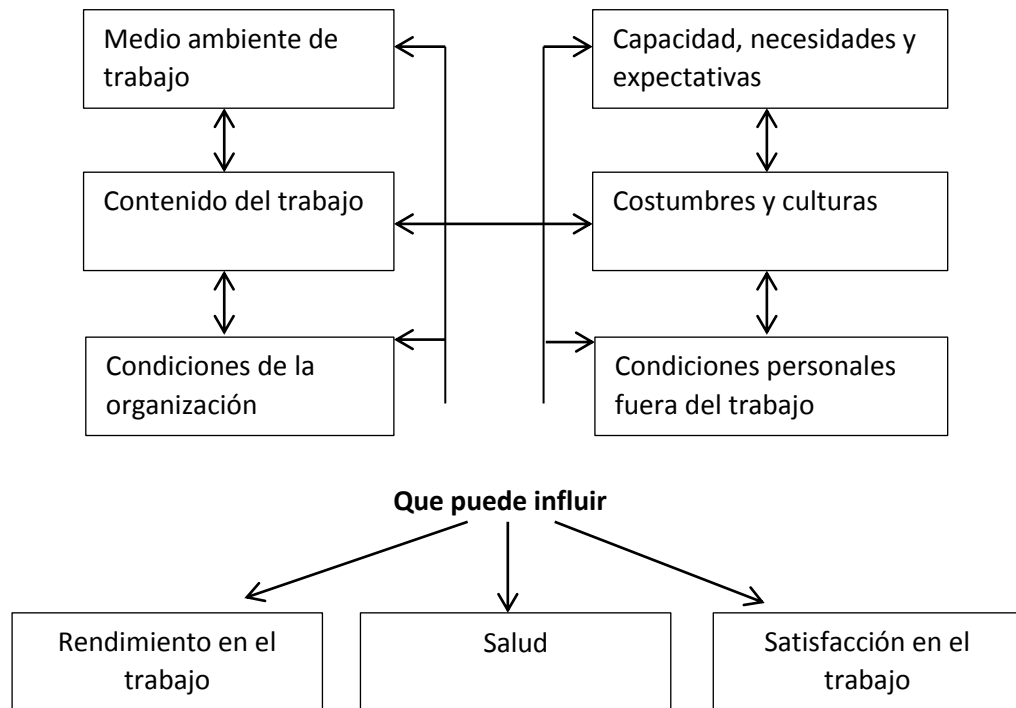


Gráfico 1: Factores psicosociales en el trabajo.

Fuente: (Soler Sánchez, 2008, pág. 8)

Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico. Los considera como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidades para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Dos aspectos son bastante comunes en las definiciones encontradas. Por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo (en sentido amplio),

necesidades, capacidades, etc., del trabajador. Y, por otro lado, el potencial dañino para la salud de los trabajadores manifiesta:

1. Los factores psicosociales están relacionados con resultados de seguridad y salud de los trabajadores, puesto que estos pueden contribuir al aumento de accidentes y de comportamientos adictivos, como el tabaquismo y el alcohol.
2. La calidad y la productividad se ven mermadas por la existencia de factores psicosociales en niveles nocivos para el empleado.
3. La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal, por parte de las empresas, de la realización de la evaluación de riesgos laborales. En cuanto a la evaluación de factores de riesgo psicosocial puede serlo para las siguientes situaciones:
 - Identificar problemas potenciales de estrés
 - Examinar los posibles problemas de salud procedentes de los riesgos psicosociales.
 - Focalizar la intervención
 - Examinar los posibles efectos que los cambios en la organización puedan afectar a las percepciones de los riesgos psicosociales
 - Evaluar la eficacia de la intervención
 - Dar retroalimentación tanto a individuos como a grupos sobre los factores psicosociales de riesgo
 - Informar a la dirección sobre los problemas reales y potenciales de estos riesgos

Desde el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (INSSL), anteriormente Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo se recomienda una evaluación psicosocial en las siguientes situaciones:

1. A partir de la constatación de una serie de anomalías o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial (absentismo elevado, baja productividad, etc.).
2. Habida cuenta de posibles requisitos legales.
3. Comprobación de que las medidas preventivas existentes son las adecuadas.

4. Como consecuencia de la elevada exigencia donde se constaten deficiencias relacionadas con los factores psicosociales.
5. Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo, un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificaciones de la organización del trabajo, etc., que puedan alterar significativamente la situación actual de una organización.

1.2 Clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Los factores de riesgo psicosocial se puede agrupar en tres categorías: de organización del tiempo de trabajo, de tarea y de estructura de la organización como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1: Clasificación de los factores psicosociales en el trabajo

CATEGORÍAS	FACTORES PSICOSOCIALES
Organización del tiempo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Horario del trabajo • Turnicidad • Nocturnidad
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Ritmo de trabajo • Conflicto y ambigüedad de rol • Monotonía • Autonomía • Carga mental • Cualificación profesional
Estructura de la organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Estilo de dirección • Participación • Otros elementos organizativos

Fuente: (Soler Sánchez, 2008, pág. 11)

1.2.1 Organización del tiempo de trabajo.

Los factores aquí incluidos se refieren a la organización y al contenido del trabajo en función de aspectos temporales. Se incluyen el horario del trabajo, la turnicidad y la nocturnidad.

El horario laboral estructura en gran medida la forma de vida de la población activa. El número de días entre los cuales se reparte esta duración global del tiempo de trabajo, el número y la importancia de las pausas de cada día y el tipo de horario influyen de manera importante en la fatiga percibida por el empleado.

El trabajo a turnos y nocturnos plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia que sobre la vida familiar y social tienen la jornada de tarde y las repercusiones directas que sobre la salud tiene el trabajo nocturno, ya que se sabe que afecta a los ritmos circadianos (contradicción entre el ritmo de la actividad biológica y el ritmo de su actividad profesional), a los hábitos alimenticios (la calidad de la comida no es la misma, se suelen tomar comidas rápidas y en un tiempo corto e inhabitual, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada, además suele haber un aumento en el consumo de café, tabaco y otros estimulantes), afecta también el sueño, tanto en cantidad como en calidad y por supuesto las alteraciones ya mencionadas que se producen en la vida social y familiar. El tipo de organización del trabajo puede producir en el organismo diferentes trastornos ocasionados principalmente por la ruptura de sus ritmos biológicos.

1.2.2 Tareas

Las tareas hacen referencia al conjunto de aspectos que son exigibles en el desempeño de la actividad laboral de una persona. Entre éstos se incluyen elementos como el ritmo de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol, la monotonía y la repetitividad de la tarea, la autonomía, la carga mental, la cualificación y el estatus profesional.

Si hablamos de la monotonía y la repetitividad, que provocan en el sujeto la percepción de que la tarea tenga poco sentido y cierto desconocimiento sobre el lugar que ocupa en el proceso productivo y su importancia. El trabajo monótono y poco variado deriva en afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y psicosomáticos tales como dolores musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, estrés y ansiedad. La repetitividad, y sus efectos en la salud. La repetitividad significa además poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, nulas oportunidades de toma de decisiones y aburrimiento.

La carga mental puede dar lugar a situaciones de carga por exceso a situaciones de carga por defecto. De esta forma se habla de sobre carga y de subcarga. Teniendo en cuenta lo anterior encontramos combinación de carga mental:

- a) La sobrecarga mental cuantifica que se manifiesta cuando se deben realizar numerosas tareas en un corto espacio de tiempo.
- b) La sobrecarga mental cualitativa. Esta hace referencia a la excesiva dificultad del trabajo, traducida en la puesta en práctica de habilidades y conocimientos por parte del empleado.
- c) La subcarga mental cuantitativa cuando el número de tareas que debe realizar el sujeto son escasas.
- d) La subcarga mental cualitativa cuando el trabajo es sencillo y no exige dificultad alguna en relación a las habilidades y conocimientos del trabajador.

El sujeto que está sometido a una situación de carga mental prolongada suele presentar, como consecuencia, fatiga mental, entendida como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado.

1.2.3 Estructura de la organización del trabajo

La organización del trabajo se entiende como la forma en que se combina la tecnología, los sistemas, los materiales y el trabajo para la obtención de un producto o un servicio determinado que unida al diseño de la organización

formal, los procesos de trabajo, las normas, las prácticas de recurso humano y la cultura interna tienen un considerable impacto en la productividad, la satisfacción y la salud de los empleados. Entre los factores que pueden provocar estos efectos podemos señalar la comunicación, el estilo de dirección, la participación y otros elementos organizativos (promoción, estabilidad en el empleo, etc.). La comunicación es esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier grupo u organización. Esta cumple básicamente cuatro objetivos: control, motivación, expresión emocional e información.

Los directivos que muestran mayor consideración por sus empleados, un estilo participativo y permiten una mayor autonomía a sus colaboradores producen mayor bienestar y satisfacción laboral entre los trabajadores. La idea de participación alude al grado en que las estructuras formales e informales, externas e internas a la propia organización permiten una mayor o menor influencia de los trabajadores en el proceso productivo. Así, la ausencia de participación se considera como factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que conlleva una falta de control del individuo sobre sus propias condiciones de trabajo, por el contrario el hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes lo hacen, puesto que les rodea, a buscar alternativas, a trabajar en equipo, a mejorar su comunicación, etc.

1.3 El Acoso Psicológico En El Trabajo (Mobbing)

1.3.1 Concepto de mobbing.

La palabra mobbing procede del término inglés “mob” (derivada del latín *mobile vulgus*). En inglés se distingue entre el sustantivo “mob” como multitud, gentío, muchedumbre o turba, y el verbo “to mob” que se traducirá por acosar, atacar en masa, atropellar, festejar. En los años sesenta del pasado siglo, el etólogo Konrad Lorenz utilizó por primera vez el término mobbing para describir la conducta grupal de ciertos animales gregarios, acosando a un animal solitario de mayor tamaño, y también a los ataques sobre animales de su misma especie que manifestaban comportamientos anómalos. El físico sueco, utilizó esta expresión para referirse a los comportamientos agresivos de un grupo de niños hacia a otro niño, sobre todo en el patio de la escuela. En los

años ochenta, del siglo pasado, Heinz Leymann utilizó el término **mobbing** aplicándolo a un tipo de violencia de grupo similar a la escolar, pero entre adultos y en el trabajo, propone un modelo para ilustrar y facilitar la comprensión del **mobbing**, y sus distintas manifestaciones. Este modelo lo representa en forma de cinco círculos concéntricos (ver gráfico 2)

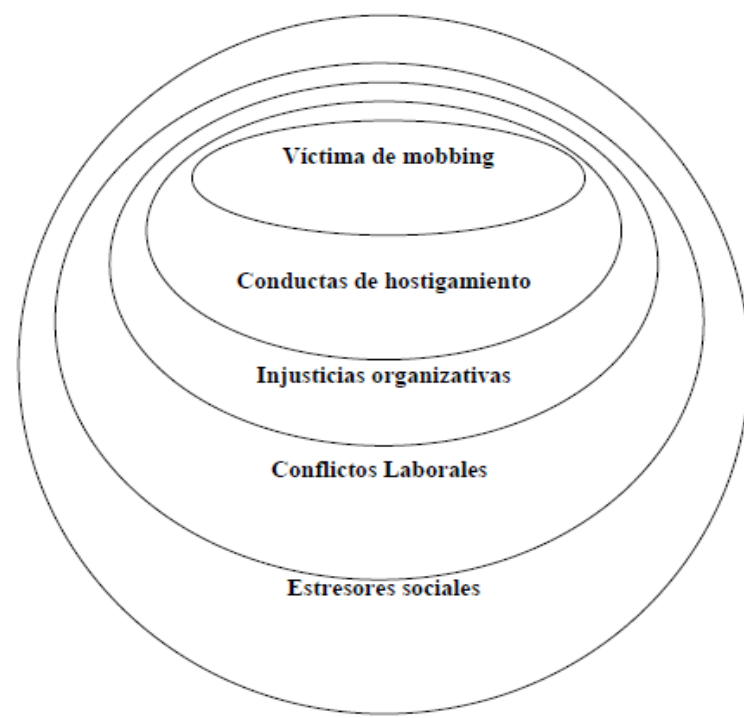


Gráfico 2: Modelo de comprensión del mobbing

Fuente: (Zapf, 2004)

1.3.2 Características del mobbing.

El mobbing es un fenómeno complejo que se lleva a cabo por medio de conductas hostiles repetidas, de intensidad suficiente como hacer daño, no deseadas, no recíprocas y que pueden tener un efecto devastador para quien lo padece.

Mientras que en una revisión de las distintas investigaciones realizadas, señalan varios elementos característicos del **mobbing**: (1) una frecuencia y una duración repetitiva y persistente de conductas hostiles; (2) una acción que se ejerce mediante una serie de conductas hostiles que van desde las críticas

permanentes al trabajo, comentarios injuriosos, calumnias, etc., hasta amenazas y actos de violencia física, y del que posiblemente el mobbing no sea más que un paraguas que recoge diversas modalidades de acoso; (3) una serie de reacciones de las víctimas típicas en las distintas fases del proceso de acoso; (4) la intención del acosador/es que ejerce/n la violencia ya sea de carácter instrumental o afectivo; (5) un desequilibrio de poder de las partes, que conlleva que, al menos, la víctima perciba que no dispone de los recursos necesarios para defenderse ante esta situación; (6) un número de acosadores; se estima que entre el 60 y el 80% de los casos hay más de una persona implicada; (7) el estatus de acosadores y víctimas, que hace que este fenómeno pueda darse desde niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores, dentro del mismo e incluso desde estatus inferiores a superiores.

1.3.3 Incidencia y evaluación del mobbing.

Existen muchas dificultades para llegar a una medición “real” de la incidencia del mobbing, principalmente porque la información se recoge, casi exclusivamente, de las manifestaciones realizadas por los afectados, quienes en principio, tienden a negarlo o minimizarlo. Así, seguramente, se estará infravalorando la verdadera dimensión del mobbing. Admitir que es víctima, es como aceptar que se ha fracasado en el afrontamiento y solución del problema, lo que puede dañar la autoestima de quien lo asume. Además, hemos de añadir que en las estimaciones sobre la incidencia de mobbing existen diferencias entre países, el tipo de actividad laboral que se desempeñe, las diferentes definiciones de mobbing que adopten los implicados y los distintos criterios empleados para su evaluación.

1.3.4 Las consecuencias y los efectos del mobbing.

El mobbing se ha considerado como una “epidemia silenciosa”, que provoca insatisfacción laboral, malestar psicológico, problemas psicosomáticos y físicos afirmaba que las consecuencias para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad serían devastadoras.

En este trabajo se clasificarán en: efectos sobre la organización, la persona y la sociedad.

1.3.4.1 Los efectos sobre la organización

Se agrupan en cuatro apartados los efectos principales del mobbing para la organización: absentismo, rotación del personal, productividad y pérdidas económicas.

1.3.4.1.1 El absentismo laboral

Se estimaron que de las personas acosadas, un 25% acabarían por abandonar la organización (jubilación forzosa, despido, baja voluntaria o enfermedad). Sin embargo, antes de que se produjera esto, se sucederían periodos de ausencia reiterada del trabajo, lo que nos lleva a pensar en una estrechada relación entre absentismo y mobbing, mostraron una asociación positiva entre estas dos variables. La presión percibida para asistir al trabajo se incrementa cuando el individuo es consciente debido a su ausencia sus tareas las tendrán que suplir sus compañeros, incrementándole la carga de trabajo, cuando se reduce el salario, cuando existe un alto riesgo de perder el puesto o cuando las víctimas no quieren que se les acuse de estar fingiendo una enfermedad. Esta presión puede ser tan elevada que, en ocasiones, se convierte en una forma paradójica de mobbing.

1.3.4.1.2 La rotación de personal

La mayor parte de los estudios, debido a su carácter correlacional y al empleo del auto informe, más que analizar la rotación se ocupa de la intención de abandonar la organización, halló que el 46% de los acosados tenían la intención de abandonar el trabajo, aunque ésta no se correspondía con el abandono efectivo. En un estudio posterior, cuantificó en un 17% las personas que habían dejado realmente el trabajo debido al acoso. La posible explicación de este hecho estaría en la utilización de la intención de abandonar o de buscar otro empleo como un mecanismo de afrontamiento positivo para reducir el problema, como una estrategia psicológico que permite al individuo buscar un

nuevo puesto de trabajo, o al menos le alivia la idea de no tener que permanecer “toda la vida” en su organización. Sin embargo, en la mayoría de los casos, las condiciones del mercado laboral no permiten a las víctimas dejar su trabajo, por lo que su permanencia en la empresa sirve para que el conflicto se vaya escalando con el tiempo. La dificultad para encontrar otras alternativas de empleo agrava el riesgo para la salud y los efectos negativos para la organización, porque la consideración del despido o de la “baja voluntaria” más que en una sola solución se podría convertir en el “verdadero” problema.

1.3.4.1.3 Los efectos sobre la productividad y el rendimiento

Posiblemente debido a la dificultad de medir la productividad, los estudios en los que se analiza su relación con el mobbing son escasos con una muestra de empleados adscritos a un sindicato noruego, hallaron que el 27% de los encuestados estaba de acuerdo en que el mobbing reducía su eficacia en el trabajo, incluyeron una pregunta sobre cuál era su rendimiento actual en su puesto, independientemente de si eran víctimas o no de mobbing, y estimaron en un 7% el descenso de la productividad en el primer grupo. En EEUU, cifraron entre los cinco y seis billones de dólares las pérdidas de productividad por acoso.

En numerosos trabajos las inferencias de estimación de productividad se han realizado de forma indirecta, asociando el mobbing a la insatisfacción laboral, repercutirán en el rendimiento en el trabajo.

1.3.4.1.4 Los costes del mobbing

Inicialmente se cifró entre 30.000 y 100.000 dólares por persona y año los costes del mobbing para una organización, estimó unos gastos empresariales de un millón de libras esterlinas sólo en términos de reemplazo del personal, y entre 600.000 y 3,6 millones de dólares anuales para una empresa media de 1.000 trabajadores.

La Comunidad Autónoma del País Vasco, Gutiérrez y Mugarra (2003) estimaron los gastos sociales del mobbing en el año 2002. Para esta valoración

dividieron los costes en tres apartados: los derivados de las bajas laborales, de las consultas de salud mental y del consumo de fármacos y antidepresivos. Tomando en consideración el porcentaje de afectados por mobbing entre un mínimo del 5% hasta un máximo del 16% (Piñuel, 2001) concluyeron que por bajas laborales el coste iría desde los 77,8 hasta los 248,9 millones de euros; por consultas de salud mental, desde los 128,79 hasta los 412,32 millones de euros; y, por consumo de antidepresivos, desde los 2,8 hasta los 9 millones de euros. Por tanto, el gasto total sería de unos 243,39 millones de euros anuales en la previsión más favorable y de unos 778,85 millones de euros en la menos favorable.

Se recomienda que, para investigaciones futuras sobre costes, se analicen los siguientes elementos: absentismo por enfermedad (costo para la empresa, horas extraordinarias de compañeros, etc.), rotación y gastos de sustitución (los que hacen referencia al reclutamiento, selección y formación), impacto en la productividad y rendimiento, compensaciones y litigios (abogados e indemnizaciones) y deterioro de la imagen social de la empresa.

1.3.4.2 Los efectos individuales del mobbing

En una recopilación de trabajos de investigación, categorizaron los efectos del “abuso emocional” en directos e indirectos. Los efectos directos se refieren al humor negativo (miedo, resentimiento, ansiedad y depresión) y la distracción cognitiva (problemas de concentración). Los efectos indirectos aluden a: a) la reducción del bienestar psicológico (en forma de disminución de la autoestima y de la autoeficacia, abuso del alcohol, baja satisfacción con la vida, tendencias depresivas, o sobre-emocionalidad); b) los problemas de origen psicosomático; y c) las consecuencias sobre la organización mostró una asociación significativa entre el mobbing y los problemas de salud. Debido al diseño longitudinal del mismo, pudo relacionar el mobbing con la aparición de enfermedades cardiovasculares y con la depresión. La conclusión más importante a la que llegó fue, que los daños para la salud son el resultado del tiempo de exposición al mobbing pero que, a su vez, algunos de los daños

causados, como la depresión, les hacían más vulnerables a los acontecimientos futuros en el trabajo.

1.3.4.2.1 Los efectos del mobbing sobre la sociedad

Parece obvio, que los diagnósticos por ansiedad generalizada, el síndrome de estrés postraumático, o cualquier otro, llevan consigo un aumento del absentismo, y si finalmente se consigue expulsar a la persona de su puesto, los costes de protección sobre este trabajador recaerán en la sociedad.

Si además, esta persona quedase excluida definitivamente del mercado de trabajo (por ejemplo por incapacidad laboral permanente) el coste que asume la sociedad es aún mayor.

En Suecia, se estimó que el 25% de los trabajadores con edades superiores a los 55 años que habían sido jubilados anticipadamente, entre el 20% y el 40%, habían desarrollado enfermedades debidas a experiencias de mobbing.

Por este motivo, muchos países europeos, como Francia, Alemania, Italia, Suecia, los Países Bajos o Noruega han elaborado un marco legal para tratar la agresión psicológica y considerar como punibles ciertas prácticas de acoso en su ordenamiento jurídico.

A modo de resumen, el fenómeno del mobbing, además de ocasionar problemas de salud a los trabajadores, aumenta el absentismo y reduce el rendimiento, lo que se traduce en un alto coste para las organizaciones.

Por ello, esta investigación pretende mostrar la importancia de los factores de riesgo psicosociales y adaptar un instrumento para su identificación y evaluación, con el fin de reducir y evitar el riesgo de padecer enfermedades por parte de los trabajadores, así como las consiguientes repercusiones en las organizaciones (Soler Sánchez, 2008, pág. 5).

1.4 La Salud y la Seguridad en el Trabajo de los conductores del sector del transporte por carretera.

El autor expresa que:

1.4.1 La gestión de los riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo para los conductores del sector del transporte por carretera.

Todo trabajo puede plantear dificultades, sin dejar en consideración el trabajo que realiza los conductores, ya que trabajan solos, lejos de su centro de trabajo y tienen que enfrentarse a los peligros del tráfico, aparte de a muchos otros riesgos difíciles de controlar. En cualquier caso, las medidas de gestión de riesgos pueden ser eficaces si tienen en cuenta el modo en que funciona el sector en la práctica, así como las características de los propios conductores y su forma de trabajar.

El sector del transporte por carretera incluye a los conductores de camiones y furgonetas, a los taxistas y chóferes, a los conductores de autobuses y autocares, así como a los servicios de entrega en bicicleta y motocicleta.

Por otra parte, las ventajas para las empresas derivadas de la gestión de la seguridad vial relacionada con el trabajo, con independencia del tamaño de aquéllas. Por ejemplo:

- Menos días perdidos debido a lesiones;
- Menos vehículos inactivos por reparación;
- Menor número de pedidos incumplidos;
- Menor necesidad de investigación y seguimiento.

1.4.2 Peligros y riesgos para los conductores en el transporte por carretera.

Un informe elaborado por el Observatorio de Riesgos de la EU-OSHA en el que se cubre todo el sector de los transportes, destaca los siguientes peligros, riesgos y problemas de SST para el sector del transporte por carretera:

- Entre los principales peligros y riesgos físicos cabe incluir: exposición a vibraciones del ruido y posturas estáticas prolongadas en posición sedente (diseño del asiento, la cabina y otros equipos); manipulación manual; exposición al ruido –al cargar y descargar, mientras se conduce un camión (motores, neumáticos, ventilador, etc.); inhalación de vapores y gases, manejo

de sustancias peligrosas (gases de escape, productos químicos en el vehículo, combustible, exposición al polvo de la carretera durante la carga, la descarga y las paradas de descanso, y en los trabajos de limpieza y mantenimiento); condiciones climáticas (calor, frío, corrientes de aire, lluvia, etc.); escaso margen para adoptar condiciones de trabajo ergonómicas y estilos de vida saludables.

- La fatiga es el problema de salud más común del que se suele dar parte en el transporte terrestre, según la encuesta de Eurofound sobre las condiciones de trabajo en Europa, así como las encuestas nacionales. El sector del transporte por carretera es muy competitivo. La carga de trabajo está aumentando y los conductores se enfrentan a presiones cada vez mayores –por ejemplo, por la exigencia de los clientes para que realicen las entregas en menor tiempo y a menor coste y a problemas como ‘la gestión «justo a tiempo»’, el aumento del tráfico y la vigilancia a distancia, y muchos de ellos trabajan en turnos irregulares y largos.
- La violencia y el acoso van en aumento en el sector del transporte, aunque en muchas ocasiones no se denuncian. Los trabajadores del transporte a menudo tienen que actuar como intermediarios involuntarios en cambios organizativos que afectan al servicio al cliente. También se detecta una falta de procedimientos de información, medidas de prevención y rutinas de seguimiento.
- La mano de obra en el transporte está envejeciendo a un ritmo mayor que la población activa en general y en determinados subsectores puede producirse una escasez de mano de obra.
- Entre los cambios en los contenidos del empleo cabe incluir: el aumento del uso de nuevas tecnologías como la planificación y la vigilancia a distancia o los ordenadores de a bordo para notificar y registrar las entregas de mercancías; y la necesidad de tener conocimientos lingüísticos y de los códigos de circulación de la UE. Por otra parte, el trabajo es más monótono, con escasas

oportunidades de aprender, en comparación con las que tiene la población activa general (ver tabla 2).

Tabla 2: Subsectores y dificultades para conductores en el transporte por carretera.

Subsector	Algunas de las dificultades destacadas
Transporte de pasajero	<ul style="list-style-type: none"> • Actos de violencia y acoso • Creciente contacto con los clientes, incluida la comunicación a éstos de los cambios organizativos, incluso en las taquillas • Trabajo en solitario • Trabajo por turnos • Exigencias contradictorias (atender a los clientes y conducir), que pueden causar hipertensión y enfermedades cardiovasculares • Necesidades de una mano de obra que envejece
Servicio de taxi	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia y agresiones, falta de sistemas de notificación y de formación • Trabajo en solitario • Problemas relativos al horario de trabajo y los turnos • Diseño del lugar de trabajo • Necesidad de utilizar sistemas de comunicación mientras se conduce
Transporte por carretera a larga distancia	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de entregas «justo a tiempo» que causan una gran presión en el trabajo • Exigencias de los clientes; trabajar en los lugares en que trabajan otras personas • Uso creciente de tecnologías complejas y sistemas de vigilancia a distancia • Diseño del lugar de trabajo • Facilidad de acceso a instalaciones y servicios (higiénicos, de alimentación y médicos)

	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades infecciosas • Violencia y agresiones • Trabajo en solitario • Posturas estáticas prolongadas en posición sedente y exposición a vibraciones • Riesgo de accidentes, entre otros, al cargar y descargar • Necesidades de una mano de obra que envejece
Transporte de mercancías peligrosas	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de accidentes, entre otros, de incendio y explosión • Exposición a sustancias peligrosas, en especial durante la carga y la descarga • Riesgo de caídas desde vehículos y otros medios de transporte
Servicio de mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones imprevisibles en las instalaciones de los clientes, por ejemplo, disponibilidad de dispositivos elevadores seguros • Expectativas del cliente y contacto con éste • Riesgo de accidentes y condiciones meteorológicas, por ejemplo, para los mensajeros en bicicleta • Elevación y manipulación de paquetes/mercancías de tamaños y formas imprevisibles • Problemas relativos a la organización del trabajo – presión en el trabajo a causa de los cambios de tareas pasajero, uso de sistemas de vigilancia/contacto a distancia (los conductores reciben órdenes mientras conducen)
Todos	<ul style="list-style-type: none"> • La combinación específica de riesgos y la combinación de factores como los riesgos ergonómicos, los factores de riesgo relativos a la organización del trabajo, el ruido, las sustancias peligrosas, la vibración, los horarios de trabajo atípicos, el trabajo lejos del hogar y de un centro de trabajo fijo, la falta de instalaciones, la situación de trabajo compleja, la necesidad de adaptación permanente y los numerosos cambios estructurales que ha experimentado el sector representan una dificultad

Fuente: (Trabajo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el, 2015)

(Shakespeare, 2013, pág. 3)

1.5 El Estrés Laboral.

El autor manifiesta que:

Es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo. De hecho, algún autor lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI la última Encuesta Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, realizada en el año 2007, ha puesto de manifiesto las condiciones laborales más preocupantes o molestas para los trabajadores. El riesgo de tener un accidente, preocupa a un 22,6%. Le sigue el riesgo de perder el empleo (21,9%), la cantidad de trabajo que ha de realizar (21,5%), el riesgo de tener una enfermedad (19,5%), las posturas que debe adoptar para realizar su trabajo (19,1%), el ritmo de trabajo (18,9%), el horario (17,3%), los esfuerzos físicos que ha de realizar (16,8%), la monotonía (15,5%) y las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa (14,5%). Además, el 22,5% de los trabajadores consideran que el trabajo está afectando negativamente a su salud. Las dolencias que, con más frecuencia, atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (13% del total encuestados), el dolor de cuello (6,3%) y el estrés, (6,3%).

1.5.1 Nuevas demandas para la investigación sobre estrés laboral desde la prevención de riesgos psicosociales.

Durante las últimas décadas, los riesgos laborales de carácter psicosocial han recibido más atención en la legislación y en las políticas de prevención de riesgos y seguridad laboral. La obligación de prevenir esos riesgos ha sido claramente establecida en el Consejo Europeo y en la legislación que se ha derivado de ella. De forma específica, se establece en esa Directiva la obligación del empleador de “garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo” (a.5.1). Para ello, el empleador tiene la obligación de evaluar y prevenir los riesgos

laborales, incluidos los de carácter psicosocial. Estas exigencias legales plantean a la investigación un buen número de cuestiones, requieren el desarrollo de la tecnología adecuada para llevar a cabo la evaluación de riesgos de forma fiable y válida y demandan estrategias y técnicas para su prevención eficaz. De hecho, varias publicaciones han presentado los retos y logros en este campo desde la década de los noventa.

1.5.2 Enfoque multinivel del estudio del afrontamiento del estrés

El paradigma heredado en la investigación sobre estrés laboral, considera el afrontamiento desde una perspectiva individual, y parte del supuesto de que la persona ha de ser capaz de manejar con eficacia su estrés. La investigación ha prestado atención a los estilos y conductas de afrontamiento analizando su eficacia. Por lo general, se han distinguido estrategias de afrontamiento centradas en la resolución o eliminación del problema, otras que buscan comprender los recursos que permiten a la persona afrontarlo con éxito; un tercer grupo que analiza los cambios en la percepción de la situación y un cuarto grupo que considera las estrategias amortiguadoras o neutralizadoras de los efectos negativos del estrés (p. ej. relajación, ejercicio físico, etc.). Hay también estrategias menos eficaces, aunque usadas con frecuencia, como la negación de la situación o la evitación o escape de la misma. Ahora bien, el enfoque ha sido siempre individual y apenas se ha prestado atención al afrontamiento colectivo.

1.5.3 Implicaciones para el análisis y prevención de riesgos psicosociales

Al comienzo de esta lección, hemos señalado que las políticas de prevención de riesgos psicosociales plantean a la investigación sobre estrés laboral nuevas cuestiones para la mejora de esa prevención. La crítica interna realizada desde la propia comunidad Autora ha puesto de manifiesto una serie de limitaciones de la investigación sobre estrés laboral y ha abierto nuevas preguntas, estrategias y metodologías para su investigación. Los desarrollos recientes que hemos revisado tienen claras implicaciones tanto para el análisis de los riesgos psicosociales como para la mejora de la prevención. Veamos algunas de ellas.

El análisis de riesgos psicosociales según las nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral La Directiva Europea 89/391 obliga a las empresas a realizar un análisis de los riesgos, incluidos los psicosociales, para los diferentes puestos de trabajo. Esa evaluación ha sido definida como “un examen sistemático del trabajo que se realiza para considerar cuáles serían los daños o males que podría causar y si esos riesgos podrían ser eliminados o, en caso contrario, qué medidas preventivas o protectoras deberían adoptarse para controlar los riesgos”, en el caso específico de los riesgos psicosociales, este análisis puede llevarse a cabo mediante distintos métodos como el cuestionario, la entrevista, la observación, los métodos cualitativos, etc. Los modelos que la inspiran han de estar basados en la investigación científica y para ello resulta especialmente relevante la investigación sobre estrés. La consideración de los riesgos psicosociales como estresores se beneficia del conocimiento científico existente sobre las fuentes de estrés y sus características principales.

Permite además comprender mejor qué hace de un determinado fenómeno un estresor o un riesgo, la forma en que las personas y grupos lo perciben, las respuestas emocionales que generan, las estrategias de afrontamiento que resultan eficaces y las vías causales que relacionan esa experiencia de estrés con sus consecuencias somáticas y psicosociales. La evidencia empírica disponible es útil para el diseño e implantación de la evaluación de los riesgos. Además, contribuye a dirimir responsabilidades jurídicas y penales cuando se han producido daños, y también a determinar el alcance y la valoración de esos daños.

En este contexto, los desarrollos recientes en la investigación sobre estrés, son una fuente importante a tomar en consideración en los modelos, instrumentos, estrategias y métodos del análisis de los riesgos psicosociales.

En concreto, los avances producidos en estudio del estrés desde la psicología positiva plantea la necesidad de considerar en ese análisis de riesgos, además de los problemas, las condiciones capaces de generar experiencias positivas de desarrollo del capital psicológico que prepara mejor a las personas para superar y afrontar el “distress”. Por otra parte, se han de identificar y evaluar también

las características de las organizaciones saludables que no sólo previenen los riesgos sino que crean oportunidades y condiciones de trabajo salutogénicas. Finalmente, es necesario evaluar las diferentes combinaciones de eustress y distress en las personas y grupos, sus consecuencias a corto y medio plazo y su potencial para implicar y estimular el compromiso y el disfrute de las personas en su trabajo. Todo esto implica una revisión y un replanteamiento de los métodos e instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales y el desarrollo de otros más acordes con los resultados de la investigación.

Además, la investigación viene desarrollando modelos más amplios y comprensivos sobre el estrés laboral que incluyen aspectos relacionales entre la empresa y trabajador y no se limitan a la consideración de las condiciones de la actividad laboral y su ajuste. El análisis de riesgos ha de tener en cuenta aspectos como la justicia organizacional, las promesas y expectativas y su cumplimiento, los procesos destinados a establecer reciprocidad y la comparación social. No cabe realizar un análisis que tome únicamente en consideración los desajustes entre las demandas del trabajo y el control del trabajador. Se han de evaluar también los fenómenos relacionales y su significado social.

La evaluación de riesgos ha de considerar también las aportaciones de la investigación sobre el estrés y el afrontamiento desde una perspectiva más proactiva. El diagnóstico de los riesgos ha de atender a aquellos signos que permitan anticipar amenazas y oportunidades y ha de ser más estratégico y orientado al futuro. Las organizaciones han de disponer de sensores e indicadores que señalen el grado en que nuevos eventos y condiciones pueden ser riesgos u oportunidades.

Finalmente, el enfoque multinivel del estrés tiene también implicaciones sobre el análisis de riesgos psicosociales. Es importante conceder prioridad a la evaluación de los procesos colectivos del estrés y no evaluar únicamente los individuales. El análisis de la apreciación, más o menos compartida, de las diferentes fuentes de estrés en unidades de trabajo puede ayudar a identificar nuevas características en las situaciones estresantes que no se detectarían en un

análisis puramente individual. Además, la evaluación de las respuestas emociones colectivas y de la forma en que emergen y se contagian es otro elemento importante del diagnóstico de los riesgos psicosociales. En tercer lugar, es necesario evaluar las acciones y estrategias colectivas previsibles ante situaciones de estrés y de riesgo psicosocial.

Durante la última década hemos venido desarrollando una metodología para de análisis de riesgos psicosociales de carácter modular que ha incorporado las características aquí señaladas con el fin de realizar un diagnóstico proactivo y multinivel.

1.5.4 Aportaciones de la investigación sobre estrés a la prevención de riesgos psicosociales

Como señalábamos al inicio de esta lección, nuevas tendencias en la investigación sobre el estrés, han surgido en buena medida, por las demandas en la prevención de riesgos psicosociales. Es pues, lógico que sus avances produzcan repercusiones en las prácticas de prevención.

Las revisiones sobre las actuaciones publicadas en la prevención de riesgos psicosociales y del estrés ofrecen una visión interesante de los progresos que se van produciendo en este campo. La revisión realizada muestra la situación en los comienzos de los noventa en cinco países europeos. Estos autores concluían que las prácticas de prevención de riesgos psicosociales, cuando se utilizaban, se caracterizaban por centrarse en el individuo más que en la organización y estaban orientadas a gestionar el estrés o reducir sus efectos más que a neutralizar o eliminar sus fuentes y causas. Más recientemente han revisado 48 estudios de intervenciones sobre el estrés laboral.

Cuarenta y tres de esos estudios se centraban en el individuo y solo cinco tenían como objetivo principal la organización. Las intervenciones más eficaces de las analizadas son las que utilizan una aproximación cognitivo-comportamental y las multimodales. También se observaron efectos moderados en el caso de las técnicas de relajación y no se observaron efectos en las intervenciones organizacionales. Más recientemente, en una meta-análisis

sobre 55 intervenciones sobre el estrés realizadas en 36 estudios experimentales han encontrado efectos importantes o medios sobre aspectos psicológicos pero no sobre indicadores fisiológicos o sobre factores organizacionales. De nuevo, las estrategias de intervención cognitivo comportamentales presentan efectos más importantes que las de relajación o las intervenciones organizacionales. Sin embargo, cuando se incluyen varias estrategias de intervención (multimodal) se reducía el efecto de las estrategias cognitivo comportamentales. En otra revisión también reciente, a partir de 17 estudios publicados sobre los efectos de los programas de bienestar organizados por las empresas, han encontrado que la participación de los empleados en dichos programas estaba asociada con una reducción del absentismo y un incremento de la satisfacción laboral. Todas estas revisiones vienen a valorar las estrategias para reducir el estrés y sus efectos.

La investigación reciente también ha propuesto modelos más comprensivos sobre los fenómenos de estrés en el trabajo que ofrecen nuevas ideas para la prevención de riesgos. Esos modelos amplían los riesgos a tomar en consideración sin limitarse a los del puesto y a las condiciones de trabajo.

Requiere también actuar sobre los mecanismos y procesos a través de los cuales operan esos riesgos de estrés. Cabe mencionar entre ellos, la comparación social, el equilibrio entre contribuciones y compensaciones, los procesos de reciprocidad, el cumplimiento de las promesas realizadas y recibidas y el desarrollo de un contrato psicológico relacional y equitativo. Así, la prevención de riesgos requiere la consideración de un espectro más amplio que no puede limitarse a los del puesto y condiciones de trabajo, sino que ha de contemplar los que derivan del entorno, cada vez más incierto, de las empresas y de las transformaciones que empeoren las oportunidades de empleo. Un número importante de riesgos tienen su base en las políticas y prácticas de recursos humanos o en las transformaciones estratégicas, estructurales o tecnológicas de la empresa. Durante la última década hemos desarrollado un modelo de Análisis Multifacético para la Gestión y la Intervención Organizacional que ha inspirado el desarrollo de una metodología de análisis y

prevención de los riesgos psicosociales: Pevenlab-Psicosocial. Dicha metodología considera la intervención preventiva sobre diversas facetas de la organización: las estratégicas (Misión cultura, relación con el entorno, visión y estrategia), las de carácter “hard” (estructura, infraestructura, tecnología y sistema de trabajo), las de carácter soft (clima y comunicación, prácticas de RR. HH., Dirección y personas y equipos) y las relacionadas con el ajuste dinámico y el contrato psicológico.

Esas intervenciones se enmarcan en el contexto disciplinar más amplio del Diseño y del Desarrollo Organizacional. Ello lleva a considerar ineludiblemente la dinámica psicosocial del cambio organizacional a través del análisis de las pretensiones y expectativas de los grupos de interés (“stakeholders”), las resistencias y sinergias para el cambio de los diferentes actores relevantes, y los juegos de poder e influencia social presentes en los procesos de cambio planificado y de intervención profesional.

La investigación desde un enfoque proactivo del estrés y el afrontamiento ofrece también importantes implicaciones sobre la intervención preventiva. Esas intervenciones han de diseñarse de forma que promuevan la anticipación de los riesgos y su análisis para ver el grado en que esas amenazas pudieran convertirse en oportunidades. La teoría de conservación de recursos proporciona planteamientos interesantes para el diseño de estrategias prospectivas y anticipatorias. Una aproximación proactiva favorece la prevención primaria de los riesgos y promueve la acumulación de capital psicológico que puede contribuir a que una situación que habitualmente podría ser de amenaza, se convierta en oportunidad gracias al capital psicológico disponible y las reservas de recursos acumuladas.

Finalmente, las investigaciones realizadas desde una perspectiva multinivel del estrés laboral son también una fuente importante de novedades para el diseño de intervenciones preventivas. Sus resultados muestran la necesidad de considerar la organización en su carácter sistémico y holístico y abordar los riesgos no solo desde una aproximación individual o de relación persona-puesto, sino en las unidades de trabajo y en los niveles organizativos generales.

Una actuación preventiva primaria de nivel organizacional suele ser más eficaz que una dirigida al individuo. Además, los fenómenos por los cuales se configuran las apreciaciones compartidas y colectivas del estrés (tanto si se perciben como amenaza como si se ven como reto y oportunidad) son un aspecto relevante para el diseño de intervenciones de prevención secundaria. El papel del liderazgo carismático en la elaboración de sentido de la situación laboral, su significado y sus consecuencias puede influir en la probabilidad de que el grupo perciba una situación laboral como amenaza o como reto.

El líder puede también influir sobre el tono emocional y el clima afectivo de los grupos. Los líderes competentes han sido en ocasiones caracterizados como “ingenieros del clima grupal, perceptivo y afectivo”. El desarrollo de las competencias de liderazgo que contribuyan a la mejora del clima perceptivo y afectivo de las unidades de trabajo es una intervención inspirada en estudios multinivel sobre el estrés en laboral.

El análisis multinivel ha ampliado también las intervenciones preventivas dirigidas al afrontamiento y su eficacia. El afrontamiento colectivo abre una amplia gama de intervenciones en la unidad de trabajo, el departamento e incluso la organización. Un diseño que promueva estrategias individuales, co-activas y colectivas, combinándolas adecuadamente va a permitir una prevención mucho más eficaz del estrés de lo que se logra cuando las medidas que se plantean únicamente estimulan el afrontamiento individual (por ejemplo, cursos de gestión del estrés o de relajación). En resumen, las intervenciones dirigidas a mejorar la situación del trabajo no pueden tener como único destinatario el individuo. Han de prestar atención al contexto global de la organización y a los agentes colectivos. (Peiró Silla, 2009, pág. 1).

1.6 Colaborador

Según manifiesta el autor:

El término “**colaborador**” comienza a hacer carrera en las empresas u organización que tienen como objeto el dar o prestar servicios a cambio de una remuneración económica donde las personas tienen una dimensión humana

más allá de la simple utilización de sus capacidades físicas y mentales, ahora el tema es también actitudinal y se incluye en el modelo de competencias el componente relacional con el fin de entender que finalmente se trata de personas que dan su contribución de manera integral, tal como lo dice el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), se trata de “Trabajar con otra u otras personas en la realización de una obra”.

Como podemos ver, el término colaborador trasciende entonces la frontera de lo individual e incorpora a los otros en la labor, entiende que el resultado no es producto de esfuerzos aislados y que la única manera de ser productivo y mejorar los desempeños tienen que ser mediante el reconocimiento de que los otros pueden entregar también al resultado su aporte.

Colaborador es un término amigable y que invita a construir juntos a valorar el esfuerzo de los demás y a mejorar la comunicación, a trabajar en equipo y a generar confianza en la tarea común que pretende realizar una persona en la empresa.

Es preciso evaluar el uso que se da al mismo en la cotidianidad empresarial, es decir **concretamente a la manera como jefes, gerentes y dueños de empresas trata o maltratan a quienes son sus “colaboradores”**, podemos manifestar que existen evidencias de personas que llegan a sus trabajos con mucho temor, no sólo de ser despedidos, lo cual en algunos casos sería un alivio, sino que encuentran ambientes hostiles y agresivos que, a pesar de estar protegidos por la ley y por el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL), prefieren ocultar en silencio y el miedo de expresar el impacto que causa en ellos el comportamiento de sus jefes y compañeros.

Ser “colaborador” tiene entonces también unas dimensiones que deben ser reconocidas y aplicadas en la relación, no sólo contra actual, sino también en la comunicación diaria entre los que integran los diferentes equipos de trabajo en cualquier orden jerárquico. Es claro que no importa cómo se “nombre” a la persona, lo importante es que no se pierdan de vista algunos elementos claves en la relación con el colaborador tales como:

- Valorar su contribución mediante el reconocimiento de su mejor desempeño y trabajo en equipo. En muchos casos encontramos que solo se resalta el error y la equivocación y no se busca el culpable cuando las cosas se hacen bien.
- Respetar la diferencia, el modo de pensar, la religión, la condición sexual, situación social, etc., establecer los mínimos éticos en la convivencia organizacional que permita construir climas agradables y culturas orientadas a la productividad.
- Animar a todo el equipo a ser propositivo a generar nuevas y mejores maneras de hacer las cosas, invitar a romper las rutinas que estancan y anquilosan la gestión haciéndola repetitiva y monótona.
- Facilitar los recursos necesarios para que cada uno pueda desarrollar su tarea de forma adecuada y en los tiempos requeridos.
- Favorecer espacios de interacción con el grupo de trabajo que permita crear y fortalecer las sinergias requeridas para ampliar el compromiso como una responsabilidad colectiva y no individual.

Ser “colaborador” es más que una expresión genérica cuyo significado termina por alienarse y convertirse en una palabra que no significa nada pero a la cual se recurre para recriminar cuando la persona no presta los servicios o no ejecuta las labores esperadas (Vecino Pico , 2011).

1.6.1 Fases del proceso

Los autores expresan que:

La aplicación del modelo de (Hersey & Blanchard, 2014), tiene básicamente seis fases:

1. Identificar las funciones y actividades existentes o necesarias para desarrollar el trabajo con el mayor rendimiento y eficacia posibles.
2. Establecer las habilidades/conocimientos necesarios para desarrollar cada tarea.

3. Evaluar el nivel de competencia (habilidades/conocimientos) de cada integrante del equipo.
4. Evaluar el nivel de motivación y confianza de cada integrante del equipo.
5. Determinar cuál es el nivel de desarrollo o madurez de cada integrante del equipo en relación a su puesto (adecuación de sus habilidades/conocimientos y motivación a los requerimientos de ese puesto).

Aplicar el estilo de liderazgo adecuado para cada colaborador.

1.6.2 Desarrollo de los integrantes del equipo

Una vez realizados los puntos 1 y 2, los tres siguientes se basan en las condiciones de cada persona para desarrollar su puesto.

Hay que realizar una valoración (Alta/Baja) de cada uno de ellos en dos parámetros:

- Habilidades: Conocimientos técnicos e intelectuales, experiencia, habilidades sociales...
- Motivación: Interés por el puesto, por mejorar profesionalmente, por ascender, por ser útil al equipo...

Y en función de su puntuación, ubicarles (ver gráfico 3).

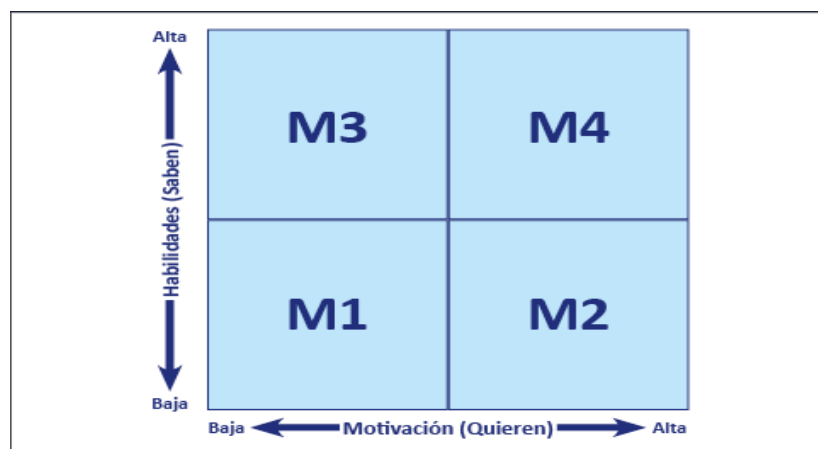


Gráfico 3: Madurez, niveles de desarrollo del colaborador.

Fuente: (Hersey & Blanchard, 2014)

Por lo tanto, tenemos cuatro posibles tipos de colaboradores:

M1 (No saben y no quieren)

No son competentes ni quieren asumir responsabilidades. Necesitan órdenes directas y claras.

M2 (No saben, pero quieren)

No son competentes, pero quieren aprender y asumir responsabilidades. Están motivados aunque carezcan de las habilidades o conocimientos necesarios. Hay que enseñarles a realizar las tareas y lograr que asuman la visión del líder.

M3 (Saben, pero no quieren)

Tienen la habilidad y la capacidad necesaria, pero no están motivados por que no les gusta el puesto, tienen problemas con la empresa, les afectan contingencias personales con otros integrantes del equipo (incluido el líder), hay asuntos particulares de su vida privada que influyen en su rendimiento.

M4 (Saben y quieren)

Capacitados y motivados, responden perfectamente a la confianza que se deposite en ellos.

Una vez definido el lugar en la tabla de cada miembro del equipo, para obtener los mejores resultados el líder adoptará con cada uno de ellos un estilo de liderazgo que varía en función de dicha ubicación.

1.6.2.1 Representación gráfica del Modelo

El responsable de un equipo debe basar su forma de actuar en la combinación de dos dimensiones de conducta a distintos niveles (Alta/Baja):

1.6.2.1.1 Conducta de Tarea (Horizontal en el gráfico).

Marca el nivel de implicación del líder en sus funciones directivas, si es él quien dice qué, cómo, cuándo y dónde, o si es otra persona la que se encarga de eso y en qué medida. Implica el grado de quién:

1. Fija metas y objetivos.
2. Determina tiempos y plazos.
3. Organiza.
4. Dirige.
5. Controla.

1.6.2.1.2 Conducta de Relación (Vertical en el gráfico).

Establece el nivel al que el líder se relaciona con cada subordinado, qué tipo de comunicación tiene con cada uno de ellos. Implica el grado de:

1. Apoyo.
2. Delegación.
3. Escucha activa.
4. Retroalimentación.
5. Relación personal más allá de la profesional.

Todos esos datos quedan reflejados en el siguiente cuadro, que es la representación gráfica del modelo de Liderazgo Situacional Ver gráfico 4.

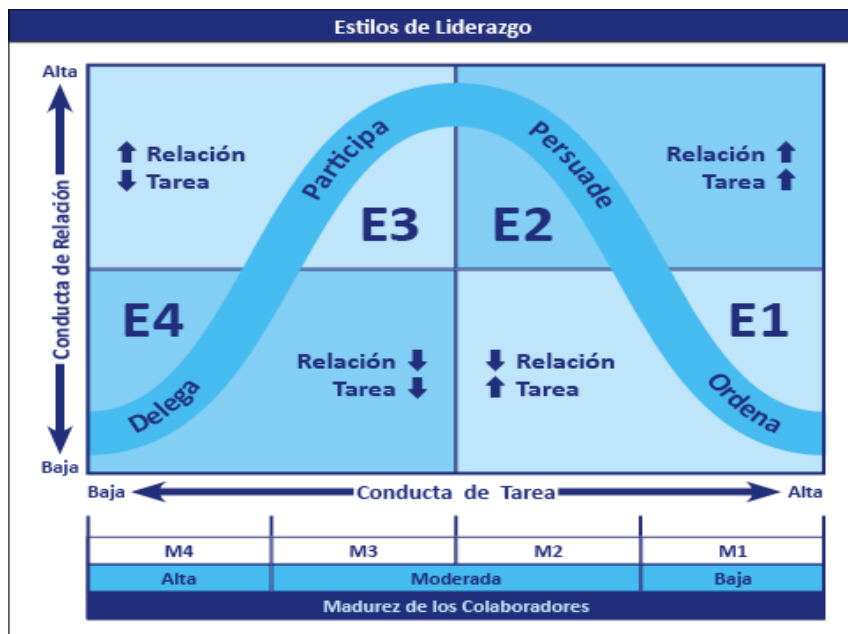


Gráfico 4: Estilos de liderazgos

Fuente: (Hersey & Blanchard, 2014).

En la parte superior se establecen los cuatro estilos de liderazgo marcados por la diferente actividad del directivo en cuanto a Tareas desempeñadas y nivel de Relación con cada subordinado.

En la parte inferior se reflejan los cuatro tipos de colaboradores de acuerdo a su Madurez (que hemos obtenido al desarrollar las fases 3, 4 y 5 del modelo).

Su proyección, verticalmente hacia arriba, muestra el Estilo de Liderazgo que hay que aplicar a cada uno de ellos:

- M1 = Estilo de Liderazgo E1
- M2 = Estilo de Liderazgo E2
- M3 = Estilo de Liderazgo E3
- M4 = Estilo de Liderazgo E4

(Hersey & Blanchard, 2014).

C. Fundamentación de la Investigación.

Según (Soler Sánchez, 2008, pág. 2) la identificación y “la evaluación de los riesgos psicosociales está en un estado incipiente debido a múltiples razones; la dificultad”.

De acuerdo al autor:

su evaluación, la falta de un mayor desarrollo de técnicas adaptadas a los distintos contextos organizativos, cierta confusión conceptual de alguna de las variables de riesgo psicosocial, su relativa novedad dentro del marco preventivo, o la clara preponderancia que se le otorga a los factores de seguridad de detrimento del resto. En este sentido, es importante contar con herramientas que permitan la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en distintos contextos laborales. La necesidad de tomar medidas tanto de evaluación como de prevención de ellos, en el servicio de transporte público en taxis existen afectaciones a la salud se está generando dentro del trabajo tanto al personal administrativo, el personal operativo (colaboradores eventuales u ocasionales, central de radio, auxiliar de servicio)

y personal contable (contadora externa de la compañía, auxiliar contable y secretario/a) que afecta el rendimiento laboral y que perjudica la economía, el entorno social y legal del funcionamiento de la organización. Aquí se genera la necesidad de diseñar un modelo de gestión orientado a prevenir riesgos psicosociales. (Soler Sánchez, 2008, pág. 2)

De acuerdo al autor:

Los departamentos de recursos humanos y los servicios de prevención de riesgos laborales deben insistir en estrategias preventivas con el fin de reducir los riesgos psicosociales.

Encarar de manera directa el conjunto de problemas psicosociales en el seno de una empresa es rentable para la propia empresa y satisfactorio para sus trabajadores. Toda organización que pretenda conseguir y mantener el máximo bienestar mental, físico y social de sus trabajadores necesitará disponer de políticas y procedimientos que adopten un enfoque integrado de la salud y la seguridad. Especialmente, deberá disponer de una política de salud mental con procedimientos de gestión de los riesgos psicosociales, basados en las necesidades de la organización y de los trabajadores y sometidos periódicamente a revisión y evaluación.

Es importante adoptar medidas en una fase temprana para evitar un entorno de trabajo destructivo: los empresarios no deben esperar a recibir las quejas de las víctimas. Implicar a los trabajadores y a sus representantes en la estrategia es crucial para el éxito en la prevención de estos riesgos.

La prevención de los factores de riesgo psicosocial, al igual que para el resto de factores de riesgo laboral, sean de naturaleza química o física, exige dos condiciones: en primer lugar, identificar y medir la dosis, un concepto aplicable a cualquier factor de riesgo, y en segundo lugar, comparar el valor obtenido con un valor de referencia establecido previamente, para finalmente decidir si se debe actuar o no. Esta lógica de la prevención encuentra en la actualidad serias dificultades para su aplicación en el ámbito de los factores de

riesgo psicosocial, ya que los procedimientos para identificarlos y medirlos, aunque han mejorado en los últimos años, continúan presentando importantes limitaciones relacionadas con su validez. Además, y más importante aún, no existen valores de referencia, como los que ya existen para determinados factores de riesgo químicos o físicos, que faciliten la toma de decisiones en prevención.

La tarea de establecer procedimientos de medición validados útiles para tomar decisiones en la práctica preventiva no es fácil, puesto que no existe un método definido y, al tratarse de problemas relacionados con la psique, es complicado encontrarlo. No lo ha sido para los factores de riesgo químico o físico, ni tampoco lo será para los factores psicosociales, pues ello exigirá además acumular evidencias sobre la relación dosis-respuesta para cada uno de estos factores de riesgo y las diferentes enfermedades asociadas, para lo que habrá que incorporar información relativa al patrón de exposición (variación en el tiempo, duración de la exposición, etc.).

D. Bases teóricas particulares de la Investigación

El control modula los efectos negativos de las demandas y el apoyo amortigua el estrés derivado de la exposición a las condiciones nocivas causadas por los riesgos psicosociales. Por lo tanto, podemos afirmar que tanto las empresas como los trabajadores deben mejorar el control que realizan a sus trabajadores y buscar el apoyo social entre ellos, reduciendo así los efectos causados por los factores de riesgo psicosocial.

Los riesgos psicosociales fundamentalmente el estrés perjudica el estado emocional en las personas que trabajan y más aún si se lo realiza bajo presión este es el caso del trabajo que realizan los profesionales del volante por muchas situaciones que se suscitan como la inestabilidad laboral, horas de sobre esfuerzo al trabajar etc., generando consecuencias personales, familiares, sociales y laborales, lo que hace imprescindible la generación de estrategias como diseñar modelos de gestión para evitar estos riesgos. (García Sánchez, 2011, pág. 64).

Por esto se plantea el objeto de investigación mediante la identificación, evaluación y control para mitigar los riesgos psicosociales en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados, en el campo de acción de la seguridad y prevención de Riesgos laborales, esto nos permitirá corroborar con la hipótesis es decir la identificación de los problemas provocados por los riesgos psicosociales en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, permitirá diseñar un modelo de gestión que minimice los efectos negativos para la seguridad y salud. Para la presente investigación se ha establecido las siguientes variables:

✓ Variable independiente

La identificación de los problemas provocados por los riesgos psicosociales en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

✓ Variable dependiente

EL Modelo de gestión que minimice los efectos negativos para la seguridad y salud.

La operacionalización de estas variables se describe a continuación mediante dimensiones e indicadores en la tabla 3.

Tabla 3: Operacionalidad de variables independientes y de variable dependiente en dimensiones e indicadores.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente	1. Exigencias psicológicas	<p>Determinar los porcentajes de la situación de exposición en función de la prevalencia (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas • Exigencias cognitivas • Exigencias emocionales • Exigencias de esconder emociones • Exigencias sensoriales

¹ (Castilla & León, 2006, pág. 35)

	2. Influencia y desarrollo de habilidades ¹	<p>Determinar los porcentajes de la situación de exposición en función de la prevalencia (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influencia en el trabajo¹ • Posibilidades de desarrollo • Control sobre el tiempo de trabajo • Sentido del trabajo • Integración en la empresa
	3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ¹	<p>Determinar los porcentajes de la situación de exposición en función de la prevalencia (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Previsibilidad¹ • Claridad de rol • Conflicto de rol • Calidad de liderazgo • Refuerzo • Apoyo social • Posibilidades de relación social • Sentimiento de grupo
	4. Compensaciones ¹	<p>Determinar los porcentajes de la situación de exposición en función de la prevalencia (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad • Estima
	5. Doble presencia	<p>Determinar los porcentajes de la situación de exposición en función de la prevalencia (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doble presencia
VARIABLE	INTEGRADOR	INDICADOR
Variable dependiente	Modelo de gestión que minimice los efectos negativos para la seguridad y salud Ocupacional.	<p>Normativas vigentes en Seguridad y Salud Ocupacional, que conformen un modelo de gestión para prevenir riesgos psicosociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el trabajo • Salud general y mental • Vitalidad • Síntomas conductuales de estrés • Síntomas somáticos de estrés • Síntomas cognitivos de estrés

Fuente: Autor.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Modalidad básica de investigación

La investigación presenta una modalidad cuali-cuantitativa debido a que se realizó un estudio del tipo no experimental mediante el diseño transversal, generando un instrumento conceptual y metodológico que propone un documento que fue concebido en respuesta a la situación actual en Seguridad y Salud Ocupacional, con el objeto de minimizar los riesgos psicosociales y efectos negativos perjudiciales en los colaboradores de la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A. detalladas en un plan.

2.1.1 Bibliografía documental

La investigación utilizó material documentado bibliográfico al acudir a fuentes con información recabada en libros, revistas y publicaciones científicas obtenidos en fuentes válidas y confiables lo que permite profundizar enfoques, conceptualizaciones, procedimientos y juicios de profesionales en riesgos psicosociales, este material se empleó en la construcción del marco teórico y para el análisis de hallazgos de la investigación y en concordancia con las variables propuestas para el estudio.

2.1.2 De campo

Se efectuaron visitas a las instalaciones de la organización donde laboran los colaboradores para determinar las condiciones laborales respecto a riesgos psicosociales e identificar los departamentos y puestos de trabajo y que están relacionadas con las variables propuesta en esta investigación.

2.1.3 De intervención social

Esta investigación plantea una propuesta de solución con un diseño de modelo de gestión de riesgos psicosociales factible sobre el problema investigado lo que interviene de manera directa en el talento humano para mejorar las condiciones laborales.

2.2 Tipo y método de investigación

En la presente investigación se utilizó el método inductivo en el cual se estudió la problemática particular en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., para poder generar una alternativa de gestión aplicativa a todos los colaboradores en la organización.

Por sus características esta es una investigación exploratoria debido a que permitió identificar variables de interés investigativo desconocido en el contexto del transporte de servicio público de contexto explícito, este tipo de investigación se aplicó al momento de plantear el problema, en la formulación de la hipótesis y reconocimiento de las variables con la finalidad de propiciar su medición; además es una investigación descriptiva establecido según (Cerón Donoso, 2014) “por cuanto permite determinar cómo está la situación de las variables” según su análisis y alcance de los resultados identificados en la problematización, para su efecto se utilizaron técnicas de recolección de datos como la observación dentro de la organización, luego se aplicó el cuestionario generado por la metodología informática CoPsoQ-istas21 para recopilar la información respecto a los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A.” en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados. Métodos que sirvieron para esta investigación en cuanto a la identificación de los riesgos a los que están expuestos y que corresponden al objeto de estudio planteado.

2.3 Población y muestra

Esta investigación contempló un universo de 119 colaboradores en la compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A.”, en consideración de este

universo no se aplicó ninguna fórmula para el cálculo de la muestra y se realizó un censo, con el fin de obtener un 100% de confianza y veracidad en los resultados. (Ver tabla 4).

Tabla 4: Unidades de observación y análisis.

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Colaboradores de central de radio	4	3,36%
Colaborador auxiliar de servicio	1	0,84%
Colaboradores eventuales u ocasionales	112	94,12%
Colaborador contador externo de la compañía	1	0,84%
Colaborador auxiliar contable y secretario	1	0,84%
TOTAL	119	100%

Elaborado por: Autor

2.4 Técnicas e instrumentos

2.4.1 Cuestionario aplicación CoPsoQ-istas21

El cuestionario está dirigido a los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., en la Ciudad e Santo Domingo de los Colorados. Para su validez y confianza será sometido a criterios de validez a través de la técnica de “Juicio de expertos”.

2.4.2 Plan de recolección de información

Para esta parte de la investigación se planteó contestar las siguientes preguntas de la tabla 5:

Tabla 5: Recolección de la información.

PREGUNTAS	DESCRIPCIÓN
1. ¿Para qué se investiga? ²	Para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.
2. ¿Objeto a investigar? ²	Colaboradores de central de radio Colaborador auxiliar de servicio Colaboradores eventuales u ocasionales Colaborador contador externo de la compañía Colaborador auxiliar contable y secretario
3. ¿Sobre qué aspectos? ²	Operacionalización de las variables
4. ¿Quién, quiénes? ²	Autor
5. ¿Cuándo? ²	En el mes de mayo del 2015
6. ¿Dónde? ²	En la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A.
7. ¿Cuántas veces? ²	4 sesiones distribuidos en grupos de 30 colaboradores, 119 encuestas
8. ¿Qué técnicas de recolección? ²	Encuesta y entrevista
9. ¿Con qué? ²	Cuestionario generado por la aplicación CoPsoQ-istas21
10. ¿En qué situación? ²	En los lugares de trabajo y en horas laborables de la compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A”.

Elaborado por: Autor.

2.5 Procedimiento de la investigación

En esta investigación se realizó los siguientes procedimientos:

² (Cerón Donoso, 2014)

- Identificación de los colaboradores, siendo 119 personas el total del universo.
- Generación de la encuesta, configuración de la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A en la aplicación informática CoPsoQ-istas²¹, que consta de cuatro ítems, el primero se basa en datos personales y domestico familiar, el segundo sobre salud y bienestar familiar, el tercero sobre empleo actual y condiciones de trabajo y el cuarto sobre las exigencias del trabajo dando un total de 38 preguntas. Las preguntas de la encuesta generada son de carácter objetivo, cerradas dicotómicas (sí o no), varias alternativas de respuesta, ordenadas por intensidad, escala de Likert.
- Acompañamiento para llenar las encuestas a los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., organizado en 3 grupos de 30 colaboradores y 1 grupo de 29 colaboradores, en total 4 sesiones para todo el universo encuestado.
- Recepción de las encuestas, dirigida a los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A, revisión crítica de la información recogida.
- Tabulación de la información recogida en la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A.
- Análisis e interpretación de datos para la presentación de resultados obtenidos en la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A.

Partiendo con los objetivos planteados en esta investigación a través de tareas se pudo en primer lugar identificar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A.

Según la metodología CoPsoQ-istas²¹ que toma en cuenta las dimensiones: Exigencias psicológicas, influencia y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, aplicando como técnica el cuestionario que se generó en los departamentos operativos y

contables. En este caso esta metodología permitió recopilar la información de campo y facilitó la localización de los problemas de exposición y el diseño de soluciones preventivas adecuadas.

Continuando con la segunda tarea siendo esta, la de evaluar la información proporcionada por la metodología CoPsoQ-istas21 mediante el análisis de las 20 dimensiones, que permitió elaborar un informe preliminar encontrando los problemas en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

Siguiendo con las tareas, la tercera consistió en determinar la incidencia de los riesgos psicosociales y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, que afectan desfavorablemente la salud.

Y por último se diseñó el modelo de gestión de riesgos psicosociales para esto se aplicó la Normativas vigentes en Seguridad y Salud Ocupacional de esta manera se presenta el diseño para prevenir los riesgos psicosociales encontrados en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”., con esto se podrá mejorar el ambiente laboral y se minimizará los efectos negativos perjudiciales para la salud.

Como se establece en (ISTAS 21, 2010) es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y diálogo social (acuerdo entre agentes), esta aplicación informática permitió investigar las dimensiones con sus indicadores que son:

- Exigencias psicológicas (exigencias cuantitativas; exigencias cognitivas; exigencias emocionales; exigencias de esconder emociones y exigencias sensoriales).
- Influencia y desarrollo de habilidades (influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo e integración en la empresa).

- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social y sentimiento de grupo).
- Compensaciones (inseguridad y estima).
- Doble presencia.

La respuesta del cuestionario fue voluntario, y la tasa de respuesta ha sido del 100% (contestaron 119 trabajadores/as de los 119 a los que se les suministró el cuestionario). La tabla 6 muestra la tasa de respuesta de las unidades de análisis de sexo, puesto de trabajo, edad, unidad de gestión y días de la semana laborables, determinando el alcance de la evaluación.

Tabla 6: Tasa de respuesta de las unidades de análisis

Unidad de análisis	Variable	Frecuencia
Sexo	Mujer	5
	Hombre	114
Puesto de trabajo	Central de radio	4
	Auxiliar de servicio	1
	Colaboradores eventuales u ocasionales	112
	Contadora externa de la compañía	1
	Auxiliar contable y secretaria/o	1
Edad	Menos de 26 años	8
	Entre 26 y 35 años	31
	Entre 36 y 45 años	32
	Entre 46 y 55 años	32
	Más de 55 años	16
Unidad de gestión	Operativo	117
	Contable	2
Días de la semana laborables	De lunes a viernes	6
	De lunes a sábado	57
	Sólo fines de semana o festivos	-
	De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos	11
	Tanto entre semana como fines de semana y festivos	45

- Fuente: Información preliminar ISTAS 21
- Elaborado por: Autor

CAPÍTULO III:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el análisis de la información recolectada primero se identificaron los riesgos psicosociales aquí se utilizó la metodología informática ISTAS 21, luego se procedió a evaluar la información de los riesgos psicosociales sistematizándolos en 20 dimensiones aquí se consideró la organización de las exposiciones en función de la prevalencia, para determinar la incidencia de los riesgos psicosociales y su impacto en el rendimiento laboral. Esta información permitió relacionar la problemática de estudio y además sirvió para la comprobación de la hipótesis planteada en esta investigación, permitiendo diseñar un modelo de gestión de riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

Para la aplicación del método de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS 21 se realizaron las siguientes fases como se detalla a continuación en la tabla 7:

Tabla 7: Fases de aplicación del método de evaluación de riesgos psicosociales.

Fase 1. Actividades pre evaluación
1. Presentación del método a la dirección
2. Firma de acuerdo entre la dirección (Presidente y gerente)
3. Designación del grupo de trabajo
4. Identificación de departamentos y puestos de trabajos
5. Adaptación del cuestionario a las necesidades
6. Generación del cuestionario
Fase 2. Evaluación y análisis del riesgo psicosocial

-
1. Diseño de mecanismo de distribución de cuestionario
 2. Proceso de información y difusión del cuestionario
 3. Distribución de cuestionario
 4. Recogida de cuestionario
 5. Informatización de datos
 6. Análisis de datos
 7. Ingreso de datos
 8. Realización de informe preliminar
 9. Interpretación de resultados
 10. Presentación
-

Fase 3. Desarrollo de propuestas preventivas

1. Exposiciones problemáticas
 2. Propuestas de medidas preventivas
 3. Aprobación y priorización
 4. Entrega de informe final
-

Elaborado por: Autor

3.1 Resultados obtenidos

El método ISTAS 21 evaluó los siguientes factores:

3.1.1 Tasa de respuesta

La tasa de respuesta se encuentra distribuida según el género, puesto de trabajo, edad, unidad de gestión y día de la semana como se observa en la Tabla N°8.

Tabla 8: Tasa de respuesta

Unidad de análisis	Variable	Frecuencia
Sexo	Mujer	5
	Hombre	114
Puesto de trabajo	Central de radio	4
	Auxiliar de servicio	1
	Colaboradores eventuales u ocasionales	112
	Contadora externa de la compañía	1

	Auxiliar contable y secretaria/o	1
Edad	Menos de 26 años	8
	Entre 26 y 35 años	31
	Entre 36 y 45 años	32
	Entre 46 y 55 años	32
	Más de 55 años	16
Unidad de gestión	Operativo	117
	Contable	2
Días de la semana laborables	De lunes a viernes	6
	De lunes a sábado	57
	Sólo fines de semana o festivos	-
	De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos	11
	Tanto entre semana como fines de semana y festivos	45

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla 8, se observa la distribución de 119 respuestas en la clasificación recomendada por el Método ISTAS 21.

3.1.2 Condiciones de trabajo

En este apartado se describen las condiciones de trabajo y empleo. Es muy importante tener en cuenta la información que nos proporcionan las tablas siguientes sobre las condiciones de trabajo y el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas.

Las características sociodemográficas:

- Se determinaron las características sociodemográficas en cuanto al género que se presenta en la Tabla N° 9.

Tabla 9: Característica sociodemográficas por sexo.

ERES	N	%
Mujer	5	4,2%
Hombre	114	95,8%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 9 se observa que un 95,8% de colaboradores son del género masculino y 4,2% colaboradores corresponden al género femenino que dan un resultado de 119 colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A.

- Se determinaron las características sociodemográficas en cuanto a la edad que se presenta en la Tabla N° 10.

Tabla 10: Característica sociodemográficas por edad.

¿Qué edad tienes?	N	%
Menos de 26 años	8	6,7%
Entre 26 y 35 años	31	26,1%
Entre 36 y 45 años	32	26,9%
Entre 46 y 55 años	32	26,9%
Más de 55 años	16	13,4%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 10 se estima 5 rangos de posibles respuestas por edades, evidenciándose que existe una edad promedio en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., del 26% con edades entre los 26 hasta 55 años, seguido del 13,4% mayores a 55 años y por último el 6,7% son menores de 26 años.

Distribución por unidad de gestión y puesto de trabajo.

- Se determinaron la distribución por unidad de gestión que se presenta en la Tabla N° 11.

Tabla 11: Unidad de gestión

Indica en qué departamento(s) o sección(es) trabajas en la actualidad.	N	%
Operativo	117	98,3%
Contable	2	1,7%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 11 Unidad de gestión, el 98,3% indicaron que pertenecen al departamento operativo y el 1,7% pertenece al departamento contable.

- Se determinaron la distribución por puesto de trabajo que se presenta en la Tabla N° 12.

Tabla 12: Puesto de trabajo

Señala el puesto de trabajo que ocupas en la actualidad.	N	%
Central de radio	4	3,4%
Auxiliar de servicio	1	0,8%
Colaboradores eventuales u ocasionales	112	94,1%
Contadora externa de la compañía	1	0,8%
Auxiliar contable y secretaria/o	1	0,8%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 12 Puesto de trabajo, el 94,1% indicaron que son colaboradores eventuales u ocasionales, seguido del 3,4% que trabajan en la central de radio y con porcentajes menores a 1 se encuentran los puestos de: Auxiliar de servicio, Contadora externa de la compañía y Auxiliar contable y secretaria/o.

Las características de la contratación.

- Se determinaron las características de la contratación por relación laboral que se presenta en la Tabla N° 13.

Tabla 13: Relación Laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienen con COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A.”?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	20	16,8%
Soy fijo discontinuo	14	11,8%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	6	5,0%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	0	0,0%
Soy funcionario	0	0,0%
Soy interino	0	0,0%
Soy un/a trade (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)	0	0,0%
Soy becario/a	0	0,0%
Trabajo sin contrato	79	66,4%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 13 demuestra que un 66,4% de los colaboradores con la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., trabaja sin contrato, un 16,8% trabaja con contrato indefinido, 11,8% son fijo discontinuo y 5,0% son temporal con contrato formativo, esto incide en el rendimiento laboral de los colaboradores al generar inestabilidad laboral.

- Se determinaron las características de la contratación por antigüedad que se presenta en la Tabla N° 14.

Tabla 14: Antigüedad

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A.”?	N	%
Menos de 30 días	0	0,0%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	20	16,8%
Más de 6 meses y hasta 2 años	21	17,6%
Más de 2 años y hasta 5 años	29	24,4%

Más de 5 años y hasta 10 años	34	28,6%
Más de 10 años	15	12,6%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En el cuadro N° 14 se determina el tiempo que laboran en 6 rangos de respuestas, aquí se pudo establecer que el 28,6% de los colaboradores trabajan entre 5 y 10 años, seguido del 24,4% entre 2 y 5 años lo que indica que más del 50% de los colaboradores superan los 2 años de antigüedad en la organización.

Las características de la jornada

- Se determinaron las características de la jornada por horas trabajadas que se presenta en la Tabla N° 15.

Tabla 15: Horas trabajadas

Indica cuantas horas trabajaste la semana pasada para COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A”	N	%
30 horas o menos	7	5,9%
De 31 a 35 horas	2	1,7%
De 36 a 40 horas	7	5,9%
De 41 a 45 horas	21	17,6%
Más de 45 horas	82	68,9%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 15 se estableció el número de horas que laboraron los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., en la semana pasada, distribuidos en 5 rangos de respuestas, lo que determinó que el 68,9% laboran más de 45 horas, seguido por el 17,6%, esto incide en el rendimiento laboral de los colaboradores que imposibilita la relación social y aumenta las exigencias psicológicas cognitivas.

- Se determinaron las características de la jornada en contrato que se presenta en la Tabla N° 16.

Tabla 16: Jornada en contrato

Tu contrato es:	N	%
A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)	0	0,0%
A tiempo completo	69	60,0%
A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)	11	9,6%
A tiempo parcial	35	30,4%
No contesta	4	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 16 se determinó que el 60,0% de los contratos de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., es a tiempo completo, seguido por el 30,4% que es a tiempo parcial y el 9,6% A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad).

- Se determinaron las características de la jornada por días de la semana laborable que se presenta en la Tabla N° 17.

Tabla 17: Días de la semana laborables

¿Qué días de la semana trabajas en COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A.”?	N	%
De lunes a viernes	6	5,0%
De lunes a sábado	57	47,9%
Sólo fines de semana o festivos	0	0,0%
De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos	11	9,2%
Tanto entre semana como fines de semana y festivos	45	37,8%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 17 se determinó que el 47,9% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., laboran de lunes a sábado, el 37,8% laboran tanto entre semana como fines de semana y festivos, esto incide en el rendimiento laboral de los colaboradores ya que imposibilita la relación social y aumenta las exigencias psicológicas cognitivas.

- Se determinaron las características de la jornada por cambios de días laborable que se presenta en la Tabla N° 18.

Tabla 18: Cambios de días laborables

¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre	4	3,4%
Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	2	1,7%
Sólo alguna vez	15	12,6%
Nunca	98	82,4%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 18 se determinó con 5 opciones de respuestas la frecuencia de cambios de los días laborables establecidos en la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., el 82,4% de los colaboradores señalaron el ítem “nunca se hace cambios”.

- Se determinaron las características de la jornada por horario de trabajo que se presenta en la Tabla N° 19.

Tabla 19: Horario

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	87	73,1%
Turno fijo de mañana	6	5,0%
Turno fijo de tarde	0	0,0%
Turno fijo de noche	0	0,0%
Turnos rotatorios excepto el de noche	22	18,5%
Turnos rotatorios con el de noche	4	3,4%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 19 se determinó que el 73,1% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., que su horario de trabajo es

de jornada partida (mañana y tarde) y el 18,5% trabajan en horarios con turnos rotatorios excepto el de noche.

- Se determinaron las características de la jornada por adaptabilidad de la jornada que se presenta en la Tabla N° 20.

Tabla 20: Adaptabilidad de la jornada

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	90	75,6%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	22	18,5%
Tengo hasta 30 minutos de margen	3	2,5%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	2	1,7%
Tengo más de una hora de margen	2	1,7%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 20 se determinó que el 75,6% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., que no tiene ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida y el 18,5% puede elegir entre varios horarios fijos ya establecidos.

- Se determinaron las características de la jornada por cambios de horario que se presenta en la Tabla N° 21.

Tabla 21: Cambio de horario

¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?	N	%
Siempre	5	4,3%
Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	11	9,4%
Sólo alguna vez	14	12,0%
Nunca	87	74,4%
No contesta	2	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 21 se determinó que el 74,4% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., “nunca” cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida en el trabajo, el 12,0% respondió que solo alguna vez y un 4,3% estableció que siempre existe cambio de horario.

Diseño de la tarea

- Se determinaron el diseño de la tarea por movilidad funcional que se presenta en la Tabla N° 22.

Tabla 22: Movilidad funcional

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
No	90	75,6%
Generalmente de nivel superior	0	0,0%
Generalmente de nivel inferior	3	2,5%
Generalmente del mismo nivel	6	5,0%
Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	6	5,0%
No lo sé	14	11,8%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 22 se determinó que el 75,6% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., respondieron que “No” realizan tareas de distintos puestos de trabajo, esto incide en el rendimiento laboral de los colaboradores por la monotonía al realizar las tareas en la organización.

- Se determinaron el diseño de la tarea por participación directa consultiva que se presenta en la Tabla N° 23.

Tabla 23: Participación directa consultiva

En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o de realizar el servicio?	N	%
Siempre	20	16,8%
Muchas veces	15	12,6%
Algunas veces	38	31,9%
Sólo alguna vez	12	10,1%
Nunca	34	28,6%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 23 se determinó que el 31,9% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., respondieron que “Algunas veces” la dirección o superiores han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o de realizar el servicio a los pasajero, mientras que el 28,6% expresaron que “Nunca” han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o de realizar el servicio a los pasajero.

- Se determinaron el diseño de la tarea por participación directa delegativa que se presenta en la Tabla N° 24.

Tabla 24: Participación directa delegativa

En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas, etc)?	N	%
Siempre	16	13,4%
Muchas veces	13	10,9%
Algunas veces	13	10,9%
Sólo alguna vez	19	16,0%
Nunca	58	48,7%
No contesta	0	
Total	11	
	9	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 24 se determinó que el 48,7% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., respondieron que “Nunca”

los superiores permiten decidir cómo realizar el trabajo, mientras que el 16,0% expresaron que “Solo alguna vez” los superiores permiten decidir cómo realizar el trabajo como participación directa delegativa.

Características en relación con el salario

- Se determinaron la característica en relación con el salario que se presenta en la Tabla N° 25.

Tabla 25: Salario

Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 dólares o menos	32	26,9%
Entre 301 y 450 dólares	55	46,2%
Entre 451 y 600 dólares	25	21,0%
Entre 601 y 750 dólares	7	5,9%
Entre 751 y 900 dólares	0	0,0%
Entre 901 y 1.200 dólares	0	0,0%
Entre 1.201 y 1.500 dólares	0	0,0%
Entre 1.501 y 1.800 dólares	0	0,0%
Entre 1.801 y 2.100 dólares	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 dólares	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 dólares	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 dólares	0	0,0%
Más de 3.000 dólares	0	0,0%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 25 se determinó que el 46,2% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., perciben un salario que oscila entre los 301 y 450 dólares netos al mes, mientras que el 26,9% obtienen menos de 300 netos al mes, el 21% percibe entre 451 y 600 dólares y tan solo el 5,9% obtiene al mes entre 601 y 750 dólares netos al mes.

- Se determinaron la característica en correspondencia trabajo-salario que se presenta en la Tabla N° 26.

Tabla 26: Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido Salarialmente?	N	%
Sí	58	48,7%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	10	8,4%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	12	10,1%
No lo sé	39	32,8%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 26 se determina la correspondencia trabajo-salario, mediante el criterio “El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente” estableciéndose 4 opciones de respuestas, los resultados del estudio señala que el 48,7% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., “Si” corresponde con la categoría o grupo profesional que tiene reconocido salarialmente y un 32,8% indicaron desconocer escogiendo la opción “No lo sé”.

- Se determinaron la característica en composición del salario que se presenta en la Tabla N° 27.

Tabla 27: Composición del salario

Tu salario es:	N	%
Fijo	9	7,6%
Una parte fija y otra variable	47	39,5%
Todo variable (a destajo, a comisión)	63	52,9%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 27 se establecen las características en cuanto a composición del salario de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi

CONTRATAX S.A., indicaron que el 52,9% del salario es variable (a destajo, a comisión), el 39,5% manifestó que su salario es una parte fija y otra variable y tan solo el 7,6% percibe un salario fijo, esto incide en el rendimiento laboral de los colaboradores aumentando las exigencias psicológicas cognitivas por presión en el trabajo por cumplir comisión.

- Se determinó la característica en satisfacción salario que se presenta en la Tabla N° 28.

Tabla 28: Satisfacción salario

¿Tu salario está bien pagado?	N	%
Sí	68	57,1%
No	51	42,9%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 28 se determinó las características en cuanto a la satisfacción que tienen los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., sobre el salario que perciben, para ello se utilizó el criterio “tu salario está bien pagado”, esta tabla evidencia que para el 42,9% de los colaboradores su salario no está bien pagado.

Características en relación con la promoción.

- Se determinó la característica en relación a la promoción que se presenta en la Tabla N° 29.

Tabla 29: Promoción

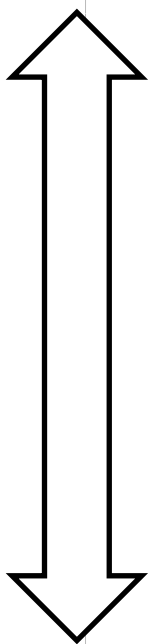
Desde que entraste en COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A”, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
Sí	22	18,5%
No	97	81,5%
No contesta	0	
Total	119	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 29 se establece si los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., han ascendido de categoría o grupo profesional, la tabla evidencia que el 81,5% de los colaboradores “No” ha ascendido de categoría o grupo profesional, esto incide en el rendimiento laboral de los colaboradores al no contar con estabilidad no tienen oportunidad de ascenso y formar parte de la empresa de manera directa.

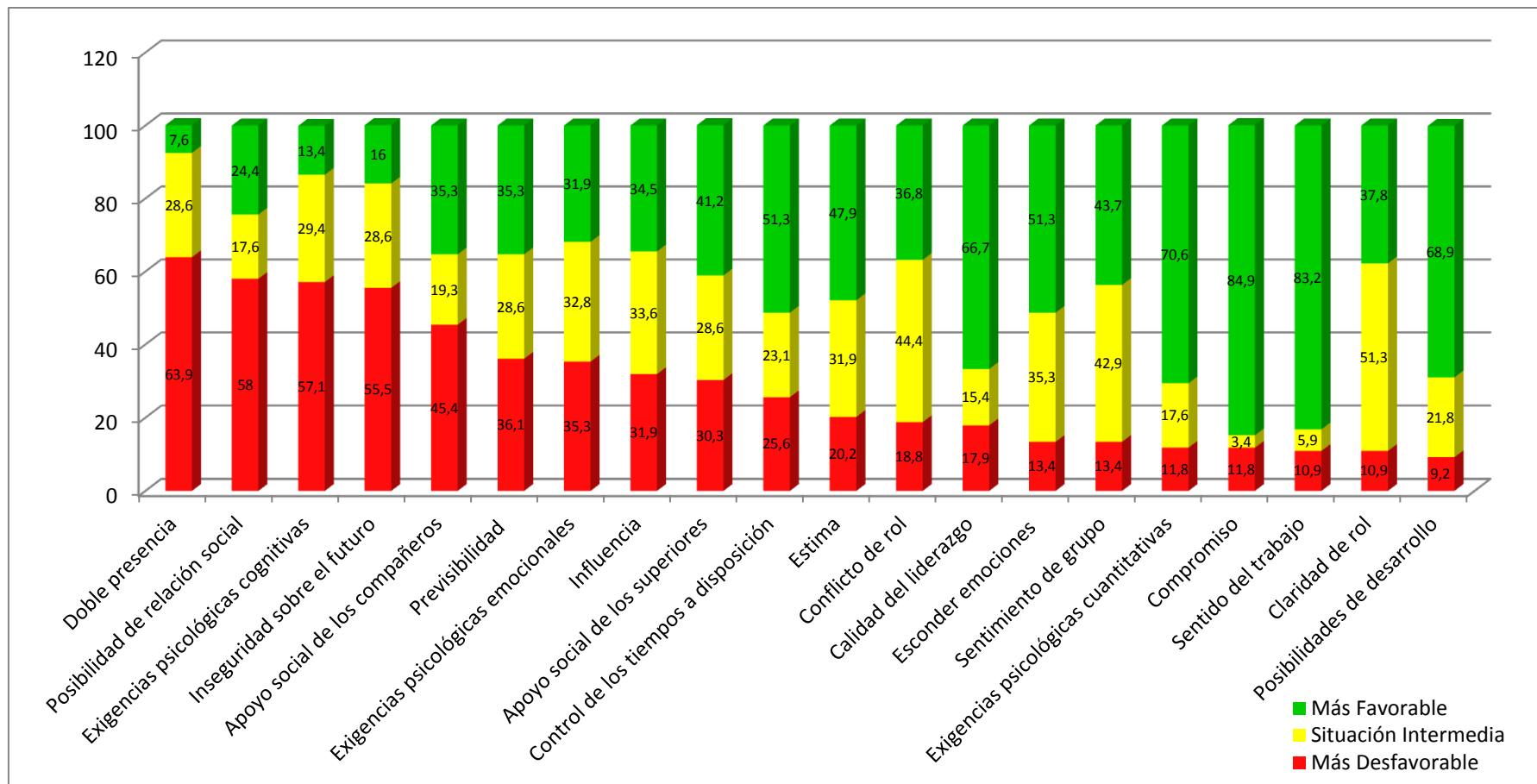
Tabla 30: Organización de las exposiciones en función de la prevalencia

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más Favorable
 <p>PROBLEMÁTICAS</p> <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p>	Doble presencia	63,8	28,6	7,6
	Posibilidad de relación social	58	17,6	24,4
	Exigencias psicológicas cognitivas	57,1	29,4	13,4
	Inseguridad sobre el futuro	55,5	28,6	16
	Apoyo social de los compañeros	45,4	19,3	35,3
	Previsibilidad	36,1	28,6	35,3
	Exigencias psicológicas emocionales	35,3	32,8	31,9
	Influencia	31,9	33,6	34,5
	Apoyo social de los superiores	30,3	28,6	41,2
	Control de los tiempos a disposición	25,6	23,1	51,3
	Estima	20,2	31,9	47,9
	Conflicto de rol	18,8	44,4	36,8
	Calidad del liderazgo	17,9	15,4	66,7
	Esconder emociones	13,4	35,3	51,3
	Sentimiento de grupo	13,4	42,9	43,7
	Exigencias psicológicas cuantitativas	11,8	17,6	70,6
	Compromiso	11,8	3,4	84,9
	Sentido del trabajo	10,9	5,9	83,2
	Claridad de rol	10,9	51,3	37,8
	Posibilidades de desarrollo	9,2	21,8	68,9

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

Gráfico 5: Condiciones psicológicas en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A."



Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor.

En la Tabla 30 se establece la organización de las exposiciones en función de la prevalencia identificándose como criterios más desfavorables: Doble presencia con un 63,9%, Posibilidad de relación social con el 58%, Exigencias psicológicas cognitivas con un 57,1 y por último Inseguridad sobre el futuro con el 55,5%.

3.1.3 Doble presencia

Según el autor:

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social. (Cerón Donoso, 2014)

Tabla 31: Doble presencia en distribución de frecuencias parte I

	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas + Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas		Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas		Sólo hago tareas muy puntuales + No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas		No contesta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	39	32,8	40	33,6	40	33,6	0	0	119	100

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

Un 32,8% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., respondieron que son la/el principal responsable y hacen la mayor parte de tareas familiares y domésticas y en hacer aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas, mientras que el 33,6% hacen más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas evidenciando que presentan una situación más desfavorable para la salud en distribución de frecuencias.

Tabla 32: Doble presencia en distribución de frecuencias parte II

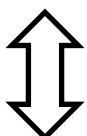
	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Solo algunas veces + Nunca		No contesta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	19	16,0	16	13,4	84	70,6	0	0	119	100
¿Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	68	57,1	8	6,7	43	36,1	0	0	119	100
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	34	28,6	47	39,5	38	31,9	0	0	119	100

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La Tabla N° 32 establece la magnitud de la doble presencia en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., indica que el 57,1% de las personas respondieron que: Siempre + Muchas veces cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares? evidenciando que están expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la doble presencia en distribución de frecuencias superando el 50%.

Tabla 33: Doble presencia en la organización de las exposiciones en función de la prevalencia.

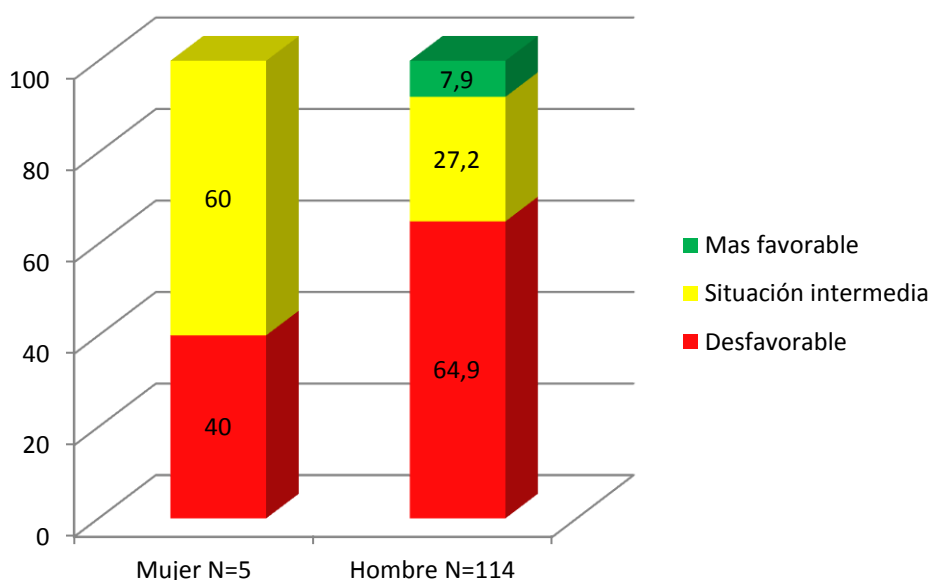
	Dimensión	Más Desfavorable
PROBLEMÁTICAS	Doble presencia	63,8
 MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES		

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 33 indica que el 63,8% de trabajadores/as de COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” está expuesto a la situación desfavorable para la salud por doble presencia con las unidades de análisis que son: sexo, puesto de trabajo y unidad de gestión por departamentos (ver gráficos 6, 7 y 8).

Gráfico 6: Doble presencia por sexo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A"

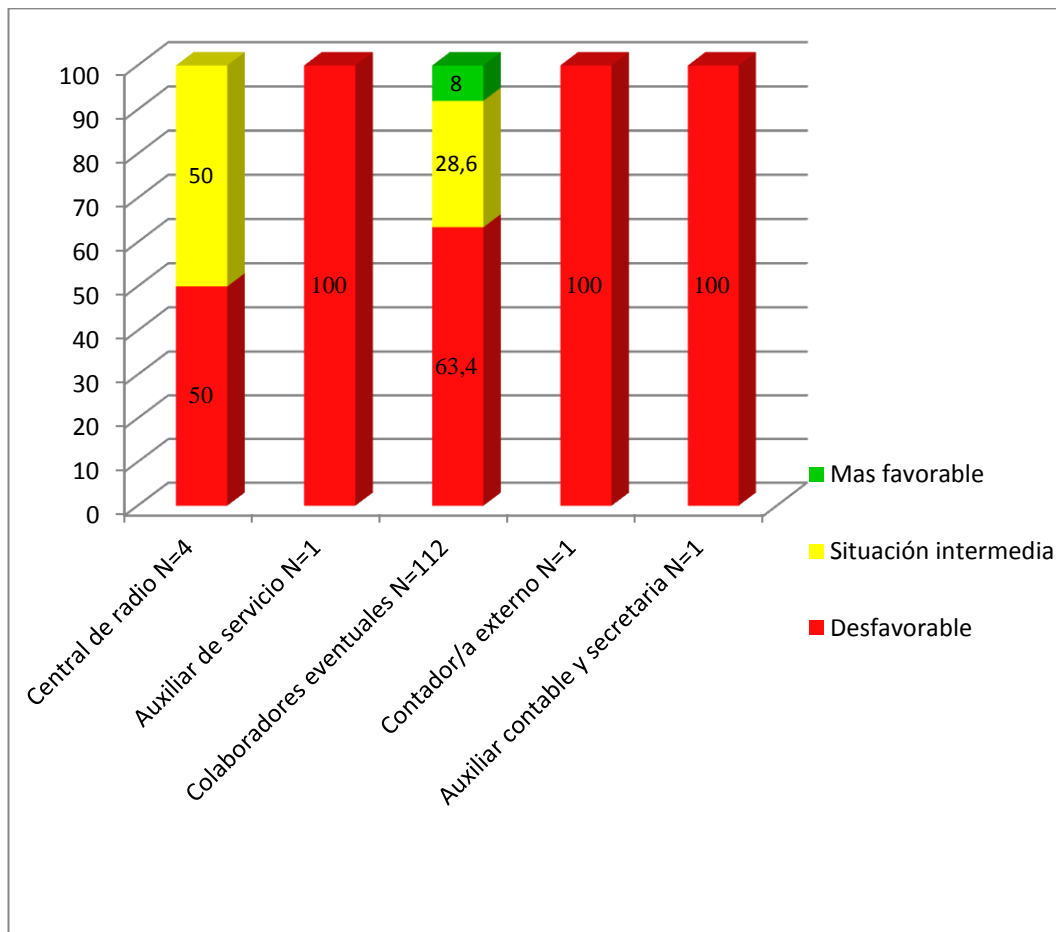


Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La doble presencia por sexo en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 114 hombres el 64,9% presentan situación desfavorable para la salud, 27,2% situación intermedia y el 7,9% más favorable, esto indica que los riesgos significativos superando el 50%.

Gráfico 7: Doble presencia por puesto de trabajo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A"

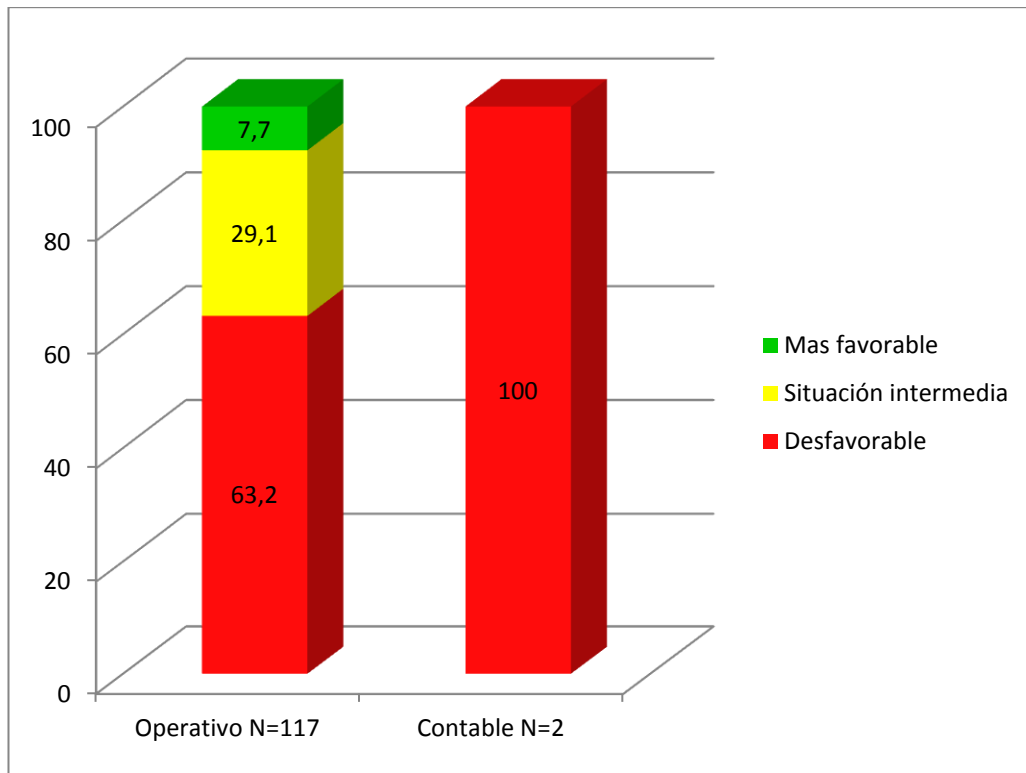


Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La doble presencia por puesto de trabajo en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que 112 personas del puesto de colaboradores eventuales u ocasionales el 63,4% presentan la situación desfavorable para la salud, el 28,6% situación intermedia y el 8% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos superiores al 50%.

Gráfico 8: Doble presencia por departamento en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A"



Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La doble presencia por departamento en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 117 personas que laboran en el departamento operativo el 63,2% presentan la situación desfavorable para la salud, 29,1% situación intermedia y el 7,7% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos superiores al 50%.

3.1.4 Posibilidad de relación social

Según la metodología informática (ISTAS 21, 2010) manifiesta que:

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los compañeros de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación

o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

Tabla 34: Posibilidad de relación social. Distribución de frecuencias.


	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Solo algunas veces + Nunca		No contesta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	N	F	%
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	39	32,8	23	19,3	57	47,9	0	0	119	100
¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	44	37,0	34	28,6	41	34,5	0	0	119	100

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La Tabla N° 34 establece la posibilidad de relación social en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., indica que el 47,9% de las personas respondieron que: Solo algunas veces + Nunca ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as? evidenciando que están (ISTAS 21, 2010) “expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la posibilidad de relación social”.

Tabla 35: la posibilidad de relación social en la organización de las exposiciones en función de la prevalencia.

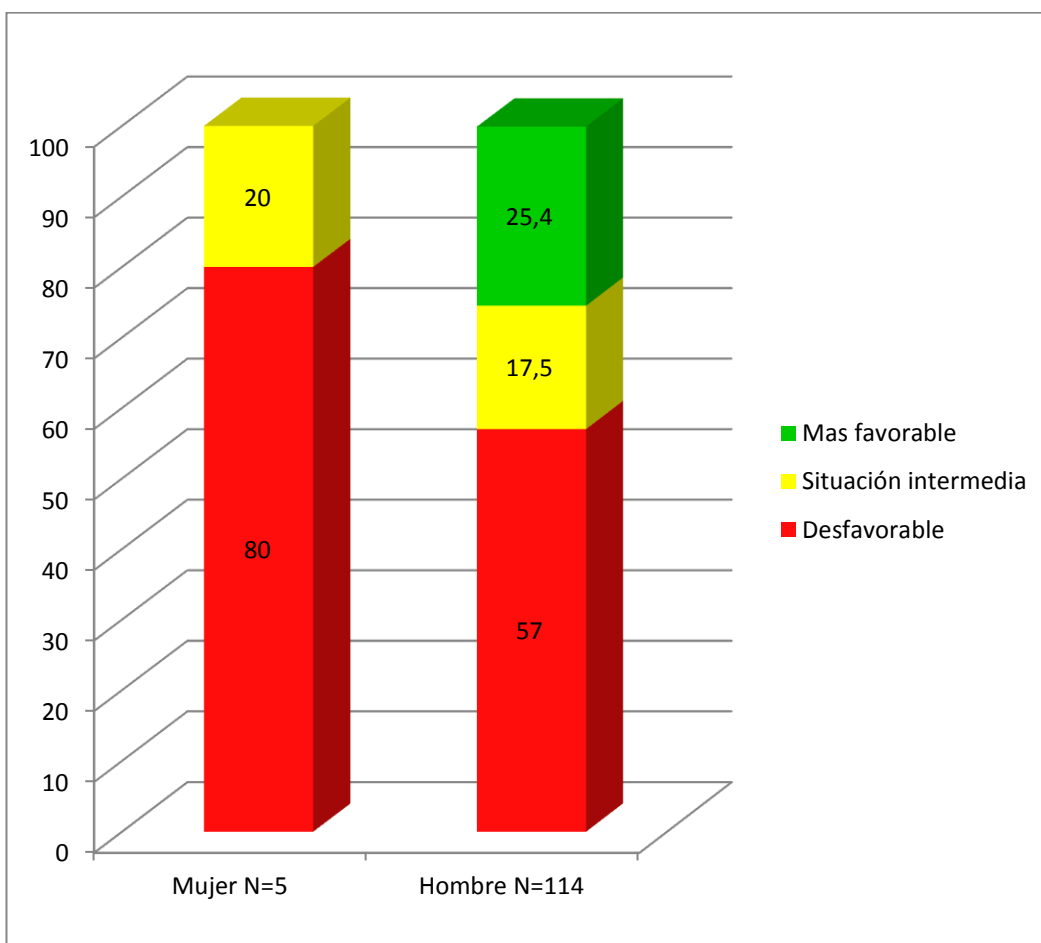
Dimensión		Más Desfavorable
PROBLEMÁTICAS	Posibilidad de relación social	58
		
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES		

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 35 indica que el 58% de trabajadores/as de COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” presentan situación desfavorable para la salud debido a que no tienen la posibilidad de relación social, con las unidades de análisis que son: sexo, puesto de trabajo y unidad de gestión por departamentos (ver gráficos 9, 10 y 11).

Gráfico 9: Posibilidad de relación social por sexo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".

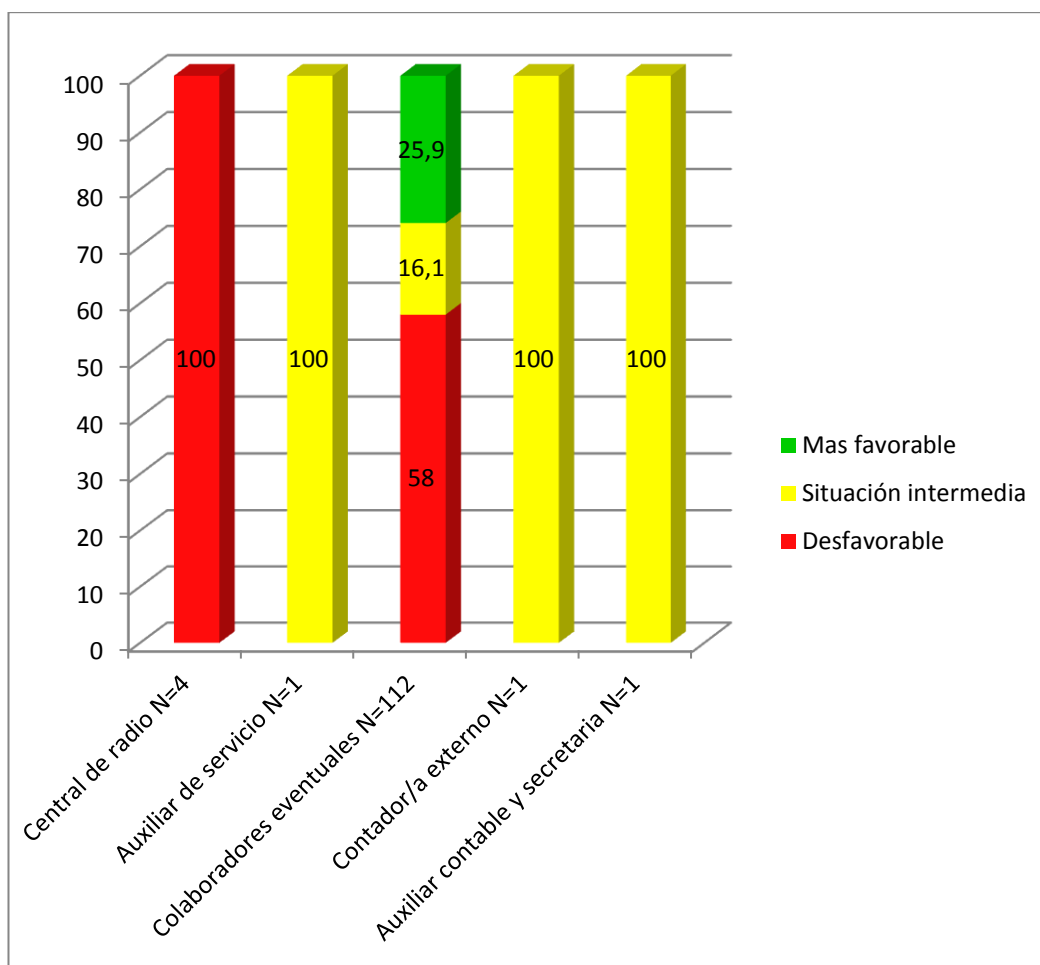


Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La posibilidad de relación social por sexo en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 114 hombres el 57% presentan situación desfavorable para la salud, 17,5% situación intermedia y el 25,4% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos que superan el 50%.

Gráfico 10: Posibilidad de relación social por puesto de trabajo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".

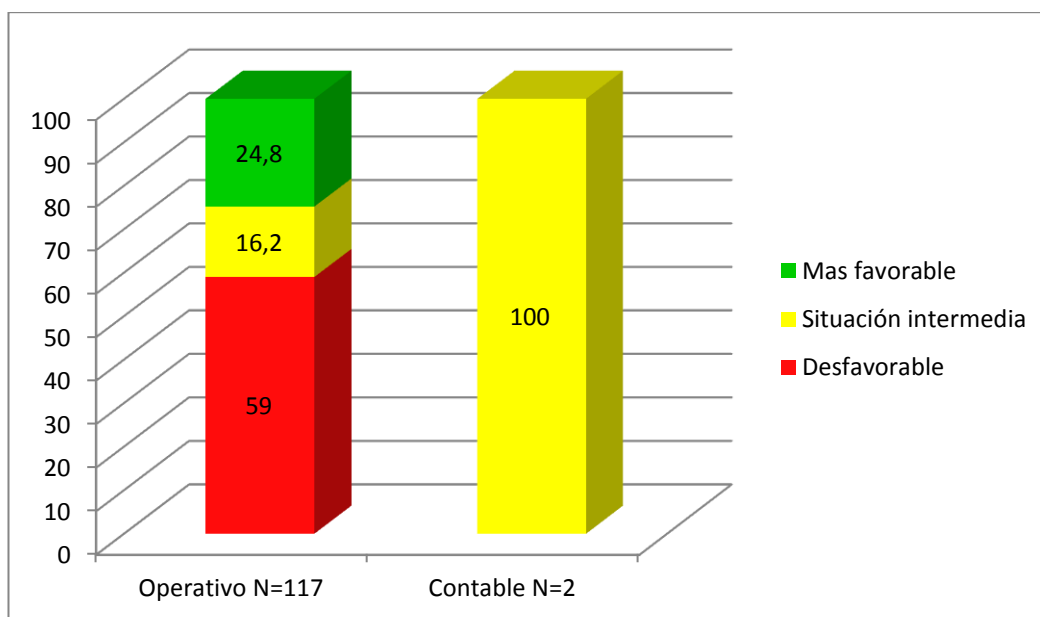


Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La posibilidad de relación social por puesto de trabajo en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 112 personas del puesto de colaboradores eventuales u ocasionales el 58% presentan la situación desfavorable para la salud, 16,1% situación intermedia y el 25,9% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos que superan el 50%.

Gráfico 11: Posibilidad de relación social por departamento en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".



Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La posibilidad de relación social por departamento en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 117 personas que laboran en el departamento operativo el 59% presentan la situación desfavorable para la salud, el 16,2% situación intermedia y el 24,8% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos que superan el 50%.

3.1.5 Exigencias psicológicas cognitivas

Según el autor:

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por si mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.

Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo (Cerón Donoso, 2014).

Tabla 36: Exigencias psicológicas cognitivas. Distribución de frecuencia.

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Solo algunas veces + Nunca		No contesta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	72	60,5	24	20,2	23	19,3	0	0	119	100
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	77	64,7	24	20,2	18	15,1	0	0	119	100
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	30	25,2	23	19,3	66	55,5	0	0	119	100
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	82	68,9	23	19,3	14	11,8	0	0	119	100


Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La Tabla N° 36 establece la magnitud de las exigencias psicológicas cognitivas en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., indica Siempre + Muchas veces los colaboradores respondieron: ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?, con el 60,5%; ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?, con el 64,7% y ¿Tu trabajo requiere manejar muchos

conocimientos?, con el 68,9%, evidenciando que según (ISTAS 21, 2010) “expuesto a la situación desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas cognitivas” en distribución de frecuencias superando el 50%.

Tabla 37: Exigencias psicológicas cognitivas organización de las exposiciones en función de la prevalencia.

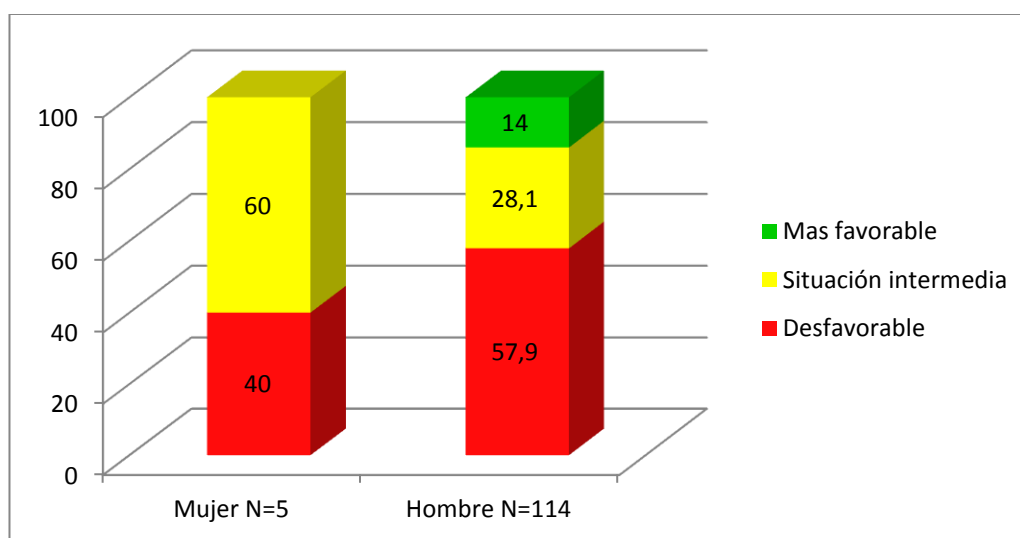
Dimensión	Más Desfavorable
PROBLEMÁTICAS Exigencias psicológicas cognitivas	57,1
<div style="text-align: center;">  <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p> </div>	

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 37 indica que el 57,1% de trabajadores/as de COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” presentan situación desfavorable para la salud debido a exigencias psicológicas cognitivas, con las unidades de análisis que son: sexo y edad (ver gráficos 12 y 13).

Gráfico 12: Exigencias psicológicas cognitivas por sexo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".

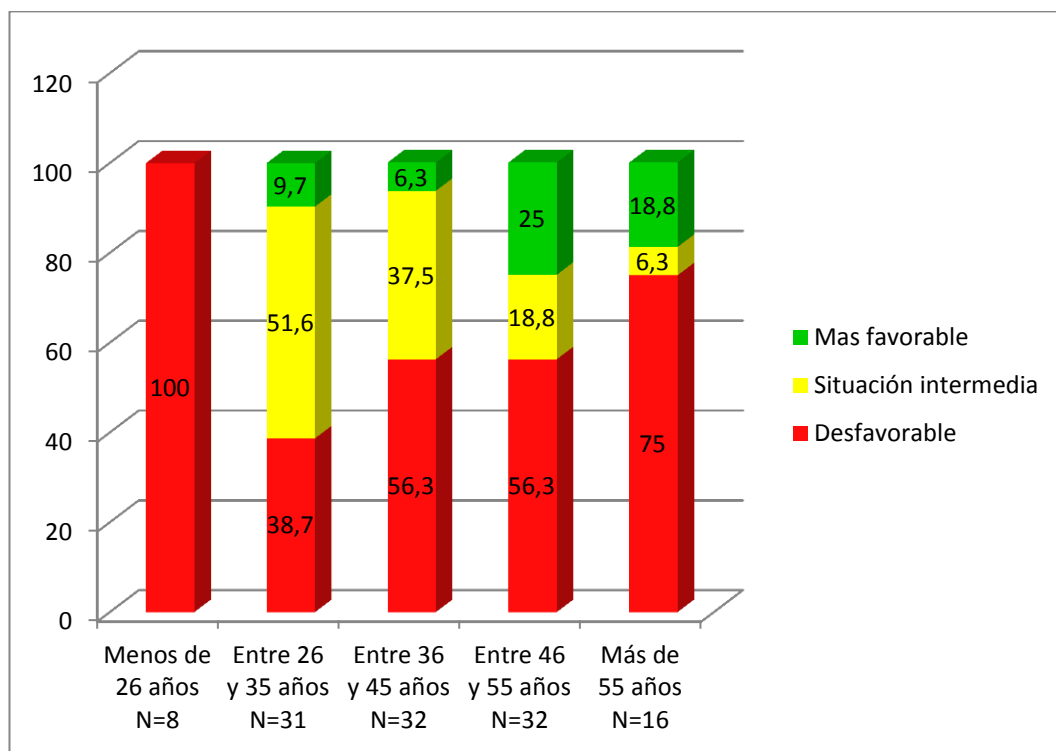


Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

Las exigencias psicológicas cognitivas por sexo en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 114 hombres el 57,9% presentan situación desfavorable para la salud, 28,1% situación intermedia y tan solo el 14% más favorable, esto indica que los riesgos significativos superando el 50%.

Gráfico 13: Exigencias psicológicas cognitivas por edad en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".



Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

Las exigencias psicológicas cognitivas por edad en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., revela que 32 personas con edades entre 36 y 45 años el 56,3% presentan situación desfavorable, 37,5% situación intermedia y tan solo el 6,3% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos entre ese rango de edad el mismo que supera el 50%.

3.1.6 Inseguridad sobre el futuro

Según la metodología informática manifiesta que:

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario...).

Tiene que ver, de una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien porque la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora. (ISTAS 21, 2010)

Tabla 38: Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias.

	Muy preocupado + Bastante preocupado		Más o menos preocupado		Poco preocupado + Nada preocupado		No contesta		Total	
En estos momentos, ¿estás preocupado/a	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	73	61,3	22	18,5	24	20,2	0	0	119	100
Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	60	50,4	22	18,5	37	31,1	0	0	119	100
Por si te cambian el horario (turno,	52	43,7	19	16,0	48	40,3	0	0	119	100

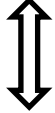
días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?										
Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	72	60,5	16	13,4	31	26,1	0	0	119	100

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La Tabla N° 38 establece la magnitud de la inseguridad sobre el futuro en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., en los ítems Muy preocupado + Bastante preocupado los colaboradores respondieron a la pregunta en estos momentos, ¿estás preocupado/a: ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?, con el 61,3; ¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?, con el 50,4 % y ¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?, con el 60,5%, evidenciando que presentan una situación desfavorable para la salud en relación a la inseguridad sobre el futuro en distribución de frecuencias superando el 50%.

Tabla 39: Inseguridad sobre el futuro Organización de las exposiciones en función de la prevalencia

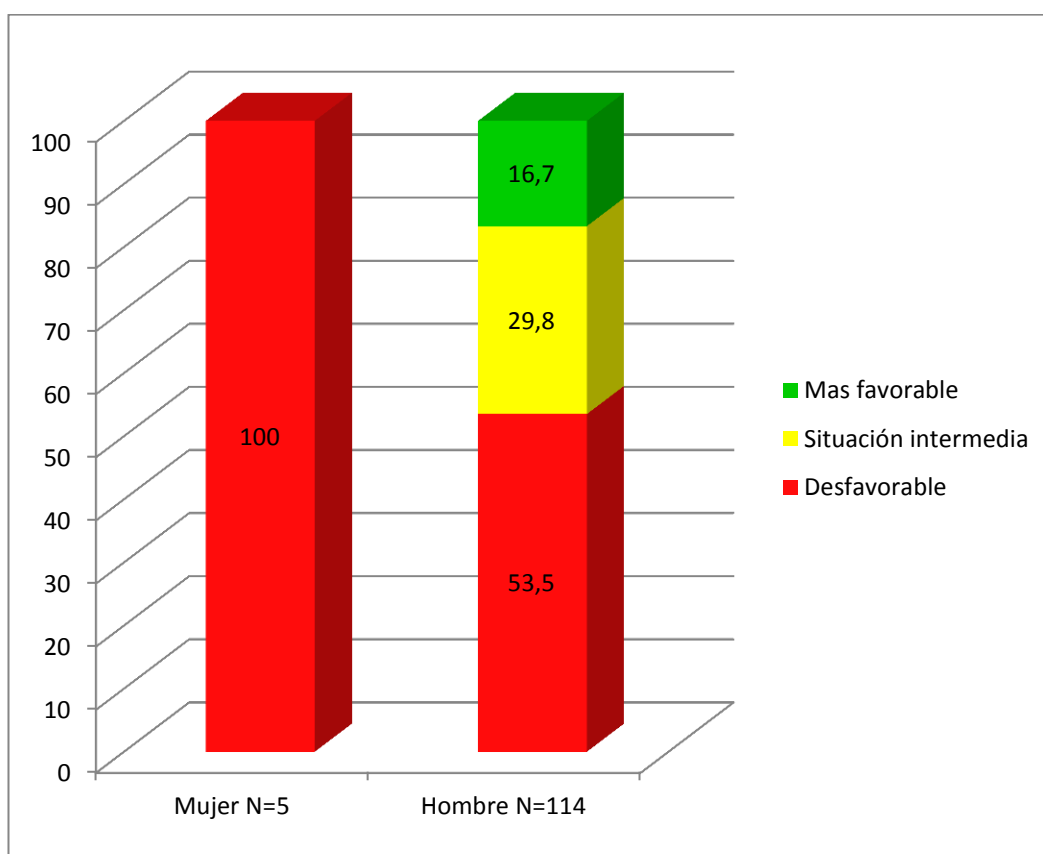
	Dimensión	Más Desfavorable
PROBLEMÁTICAS	Inseguridad sobre el futuro	55,5
		
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES		

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

En la Tabla N° 39 indica que el 55,5% de trabajadores/as de COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A” presentan una situación desfavorable para la salud por efecto de la inseguridad sobre el futuro, con las unidades de análisis que son: sexo, puesto de trabajo y unidad de gestión por departamentos (ver gráficos 14, 15 y 16).

Gráfico 14: Inseguridad sobre el futuro por sexo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".

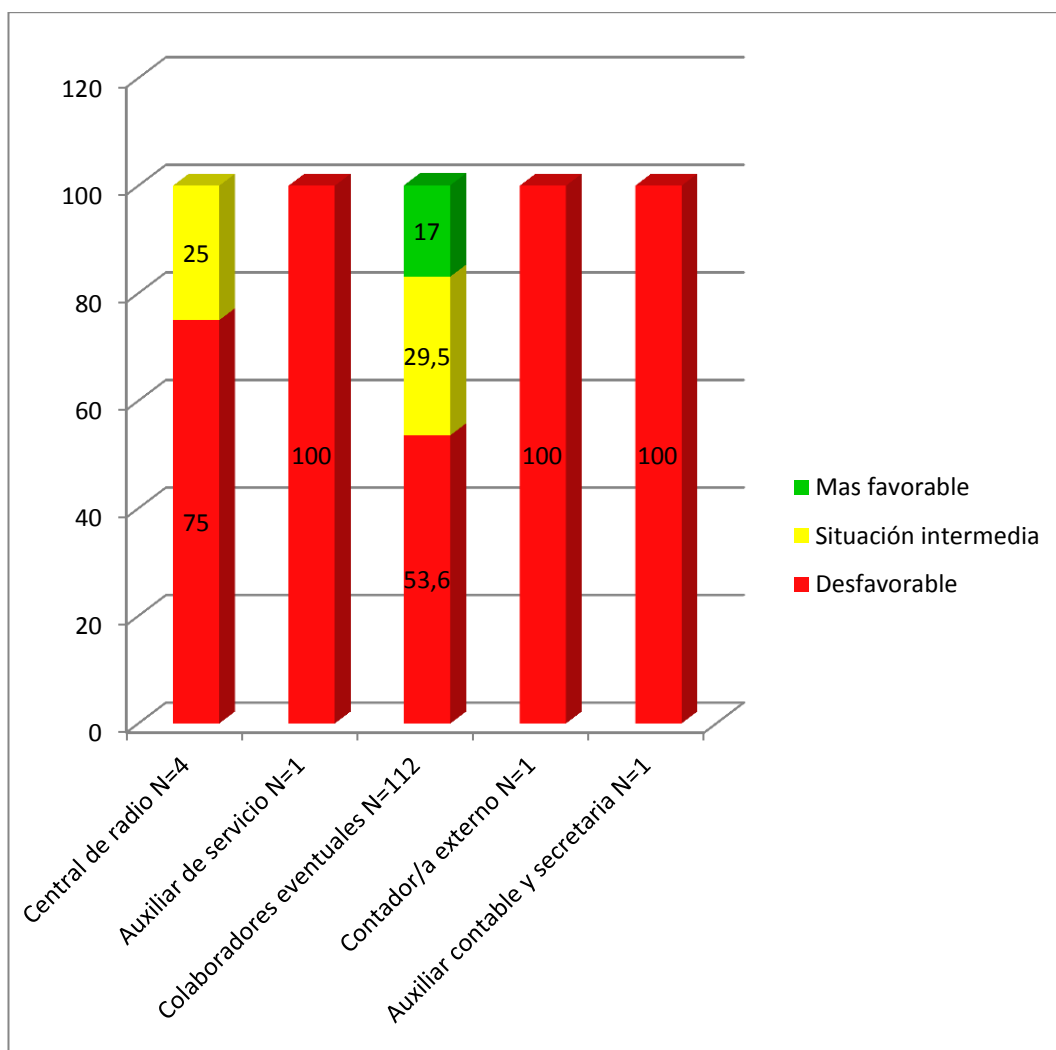


Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La inseguridad sobre el futuro por sexo en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 114 personas hombres el 53,5% presentan situación desfavorable para la salud, el 29,8% situación intermedia y el 16,7% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos superando el 50%.

Gráfico 15: Inseguridad sobre el futuro por puesto de trabajo en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".

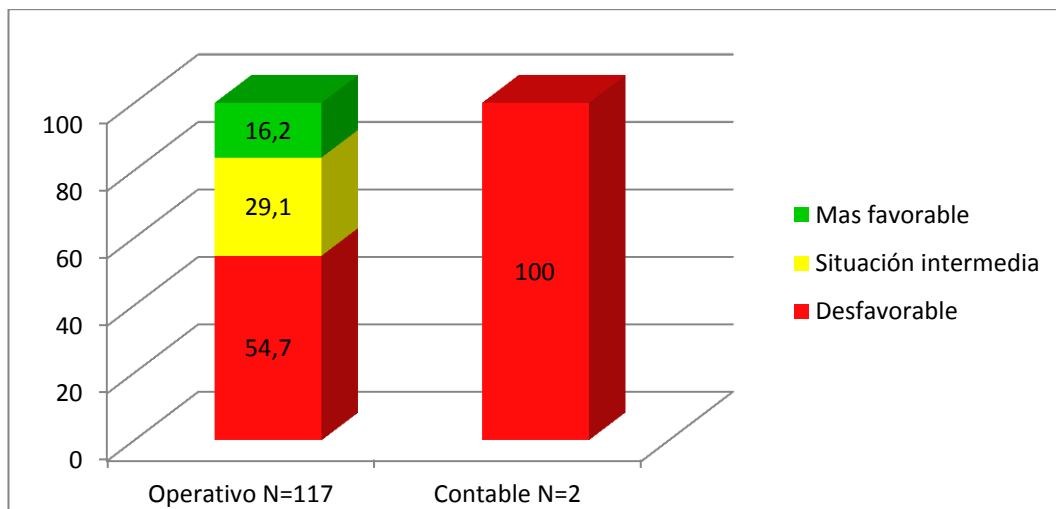


Fuente: Informe preliminar ISTAS 2

Elaborado por: Autor

La inseguridad sobre el futuro por puesto de trabajo en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 112 personas del puesto de colaboradores eventuales u ocasionales el 53,6% % presentan situación desfavorable para la salud, 29,5% situación intermedia y tan solo el 17% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos superando el 50%.

Gráfico 16: Inseguridad sobre el futuro por departamento en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A"



Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

La inseguridad sobre el futuro por departamento en la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A., refleja que de 117 personas que laboran en el departamento operativo el 54,7% presentan situación desfavorable para la salud, el 29,1% situación intermedia y el 16,2% más favorable, esto indica que existen riesgos significativos superando el 50%.

3.2 Verificación de la hipótesis

El planteamiento de la hipótesis para el desarrollo de la presente investigación se describe a continuación:


D. Hipótesis:

H1. La identificación de los problemas provocados por los riesgos psicosociales en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, permitirá diseñar un modelo de gestión que minimice los efectos negativos para la seguridad y salud.

H0. El desconocimiento de los problemas provocados por los riesgos psicosociales en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, no permitirá diseñar un modelo de gestión que minimice los efectos negativos para la seguridad y salud.

Para la verificación de la hipótesis se consideró la organización de las exposiciones en función de la prevalencia obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 40: Verificación de hipótesis considerando la organización de las exposiciones en función de la prevalencia.

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más Favorable
PROBLEMÁTICAS  MENOS PROBLMÁTICAS O FAVORABLES	Doble presencia	63,8	28,6	7,6
	Posibilidad de relación social	58	17,6	24,4
	Exigencias psicológicas cognitivas	57,1	29,4	13,4
	Inseguridad sobre el futuro	55,5	28,6	16

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

Donde se comprueba que de las 20 dimensiones evaluadas se identifican riesgos psicológicos significativos en una situación más desfavorable en un total de 4 dimensiones siendo estos: Doble presencia, Posibilidad de relación social, Exigencias psicológicas cognitivas e Inseguridad sobre el futuro superando el límite permisible ocasionando daños a la salud en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A.

3.3 Interpretación

Considerando lo establecido, se acepta la hipótesis alternativa (H1), es decir la identificación de los problemas provocados por los riesgos psicosociales en los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, permitirá diseñar un modelo de gestión que minimice los efectos negativos para la seguridad y salud. Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

3.4 Costo beneficio

En la presente investigación se pudo determinar la mayor incidencia de estos riesgos psicosociales se presenta en los puestos de trabajo de los colaboradores eventuales u ocasionales correspondiente al 94,1% correspondiente a 112

personas (ver tabla 12), a continuación se detalla el análisis costo beneficio en la Tabla 41.

Tabla 41: Análisis costo beneficio en base a la incidencia de los riesgos psicosociales.

Días laborados	Rendimiento laboral (# de carreras aproximadamente por día)	Valor promedio	Total ingreso por día	Tiempo laborado/día (horas)	Gastos por día	Utilidad neta/día
1	25 carrera/día	2.00 dólares	\$ 50.00 dólares	12 horas	Combustibles \$10 Alquiler vehículo \$25	15 dólares

Fuente: Autor

El análisis costo beneficio en base a la incidencia de los riesgos psicosociales indica que los colaboradores eventuales en 1 día laborado su rendimiento laboral depende del número de carreras siendo esto de 25 carreras aproximadamente con un precio promedio de 2,00 dólares en un tiempo mínimo de 12 horas, para obtener un total de 50 dólares como ingreso por día, en consecuencia de estos ingresos se generan egresos directos en la producción es decir gastos por consumo de combustible de 10 dólares y del alquiler del vehículo de 25 dólares este rubro entra directamente a los socios calificados de la compañía CONTRATAX S.A., el costo beneficio neto por día es de 15 dólares, en consideración la tabla 41 corrobora en que los salarios que perciben al ser variable reporta que el 46,2% correspondiente a 55 personas ganan entre 301 y 450, mientras que el 26,9% correspondiente a 32 personas ganan entre 300 o menos (ver tabla 25). Esto incide negativamente para que se generen riesgos psicosociales en los colaboradores de la Compañía CONTRATAX S.A.

CAPITULO IV

PROPUESTA

La investigación propone un modelo de gestión de riesgos psicosociales a partir de su valoración para minimizar el impacto en el rendimiento laboral para esta propuesta su alcance será a: representantes legales de la compañía, representante por parte de los colaboradores y al personal técnico del servicio de prevención de la Compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A, con esta población a trabajar, se podrá determinar de manera específica el nivel de estrés y nivel de riesgo relacionado con las condiciones intra-laborales, extra-laborales o externas de la Compañía y las características intrínsecas individuales de los trabajadores, que influyen en la salud, bienes y desempeño de los trabajadores. La institución ejecutora Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, los beneficiarios directos son los Colaboradores, ubicada en la Sede perteneciente a la Provincia: Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón: Santo Domingo de los Colorados, Parroquia: Río verde, Calles: 1ro de mayo diagonal a CAMPUESA. El período para la elaboración de este modelo es de 3 meses siendo desde Mayo, Junio y Julio de 2015. Para la consecución de esta propuesta la compañía deberá planificar su ejecución para el cumplimiento de los objetivos planteados, de tal forma los responsables se detalla a continuación:

Representantes de la dirección de la empresa.

- Sr. Ganchozo Barreto Mario Rafael
- Sr. Isidro Noe Vargas Vargas

Representantes de los trabajadores/as.

- Sr. Dueñas López Marcos Antonio

- Sr. Arévalo Amaguaya Segundo Mauro.

Personal técnico del Servicio de Prevención

- Ing. Rogelio Estalin Ureta Valdez

Según el autor:

La propuesta de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) se entiende como factores psicosociales “las interacciones entre el contenido, la organización, gestión del trabajo y condiciones ambientales, por un lado; y las funciones y necesidades de los trabajadores por el otro. Estas interacciones podrían ejercer un influencia nociva para la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”. (Cerón Donoso, 2014)

Por otro lado el autor:

La prevención de los factores de riesgo psicosocial, al igual que para el resto de factores de riesgo laboral, sean de naturaleza química o física, exige dos condiciones: en primer lugar, identificar y medir la dosis, un concepto aplicable a cualquier factor de riesgo, y en segundo lugar, comparar el valor obtenido con un valor de referencia establecido previamente, para finalmente decidir si se debe actuar o no. Esta lógica de la prevención encuentra en la actualidad serias dificultades para su aplicación en el ámbito de los factores de riesgo psicosocial, ya que los procedimientos para identificarlos y medirlos, aunque han mejorado en los últimos años, continúan presentando importantes limitaciones relacionadas con su validez. Además, y más importante aún, no existen valores de referencia, como los que ya existen para determinados factores de riesgo químicos o físicos, que faciliten la toma de decisiones en prevención. (García Sánchez, 2011, pág. 64).

En esta investigación los hallazgos (dimensiones) determinaron que los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, están expuestos a diferentes riesgos psicosociales desfavorables para la salud y que son significativos.

La Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, no cuenta con mecanismos que permitan la identificación, evaluación y control de riesgos psicosociales esto indica que predisponiendo a los Colaboradores a padecer enfermedades relacionadas con estos riesgos.

A continuación se presentó el diseño de un modelo de gestión de riesgos psicosociales que minimice los efectos negativos perjudiciales para la salud de los trabajadores, permitiendo mejorar el ambiente laboral.

Contenido del Diseño de modelo de gestión

4.1	Título de la propuesta	96
4.2	Justificación	96
4.3	Objetivos	96
4.3.1	Objetivo general	96
4.3.2	Objetivos específicos.....	97
4.4	Desarrollo de la propuesta	97
4.4.1	Modelo de Gestión de Prevención de Riesgos Psicosociales.....	97
4.5	Estructura de la propuesta.....	98
4.6	Introducción	98
4.7	Objetivo de modulo interactivo.....	99
4.8	Responsabilidades.....	99
4.8.1	Identificación de riesgos psicosociales	101
4.8.2	Valoración y evaluación de los riesgos psicosociales.	101
4.8.3	Prevención de riesgos psicosociales.....	101
4.9	Examen Médico.....	101
4.10	Organización en el trabajo	102
4.11	Métodos de Comunicación e Información.....	103
4.12	Regulación de Conflictos	103
4.13	Mediación en los colaboradores.....	104
4.14	Técnicas Psicológicas Cognitivas.....	105
4.15	Representantes Administrativos.....	106
4.16	Previsión de la Evaluación.....	107
4.17	Evaluación socio-económico-ambiental de la propuesta.....	107
4.18	Plan Operativo	108

4.1 Título de la propuesta

Diseño de un modelo de gestión de riesgos psicosociales para la compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”

4.2 Justificación

El estudio realizado sobre Factores de Riesgo Psicosocial permitió identificar las demandas psicosociales de los Colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, poniéndose de manifiesto la existencia de diversos factores en el ámbito laboral de estos riesgos psicosociales que están sobre los límites de exposición recomendados, por la metodología informática utilizada y que si no se consideran pueden provocar daños a la salud ocasionando enfermedades y daños en la salud. Al existir estos hallazgos se genera la necesidad de intervenir mediante la prevención en busca de dar soluciones a los problemas presentes en los colaboradores y atenuar las situaciones desfavorables para la salud. La propuesta tiene un enfoque social directo con todos los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, que se beneficiarán de un programa de intervención psicosocial que aborda áreas intervenciones de carácter preventivo orientadas a combatir los riesgos psicosociales dentro de la organización, además cuenta con la colaboración de los Representantes de la Dirección de la Organización, Representantes de los Colaboradores y por último del Personal técnico del Servicio de Prevención, por lo que se garantiza la permanencia y sostenibilidad de la misma.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo general

Proponer una alternativa de identificación, evaluación, intervención, seguimiento, prevención y control de los factores de riesgos psicosocial con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y el nivel de salud y bienestar de los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

4.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial a nivel del individuo, de la organización y del ambiente extra-laboral que influyen en la salud y bienestar para evitar un entorno de trabajo destructivo en los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.
- Definir un programa de prevención de riesgos psicosociales en la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.
- Presentar el modelo de gestión de riesgos psicosociales como estrategia de sostenibilidad del programa preventivo a los representantes legales de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

4.4 Desarrollo de la propuesta

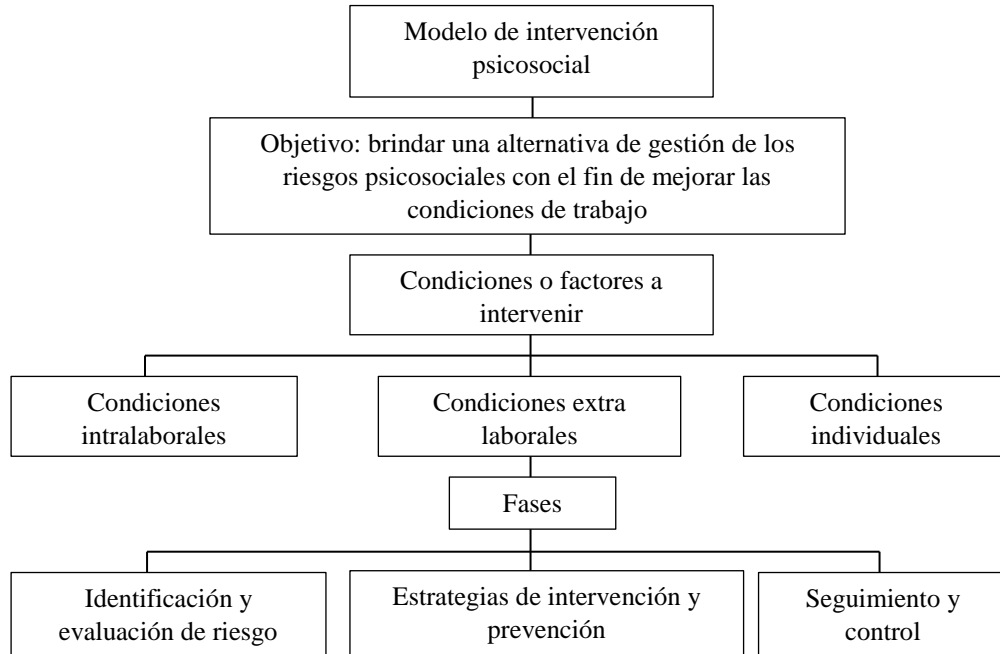
4.4.1 Modelo de Gestión de Prevención de Riesgos Psicosociales

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS “CONTRATAX S.A”.	
	
Modelo de Gestión de Prevención de Riesgos Psicosociales	
Instrumento: 001	Informe: Manual de Prevención MPRL 001
Emisión (d-m-a):	
Revisión(d-m-a):	
Aprobado por: Sr. Ganchozo Barreto Mario Rafael Presidente “CONTRATAX S.A”	

Fuente: Autor

4.5 Estructura de la propuesta

Gráfico 17: Modelo de intervención de riesgo psicosocial en la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.



Fuente: Autor

4.6 Introducción

Para dar cumplimiento al compromiso de los representantes legales Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, se ha desarrollado este Modelo de gestión como instrumento para mitigar los riesgos psicosociales en todos los colaboradores.

Según el autor:

La identificación de los problemas de riesgos psicosociales en el desarrollo de las actividades laborales, la reducción de ocurrencia, la promoción de la educación para la salud, son prioridades del Modelo de gestión de Prevención de Factores Psicosociales así como el cumplimiento de la Leyes Ecuatorianas, políticas y Reglamento de Seguridad y Salud. (Cerón Donoso, 2014).

El Modelo de gestión de Prevención de Factores Psicosociales está estructurado en dos componentes: el primero contextual, en éste se encuentran los elementos introductorios, objetivos, alcance, marco referencial; mientras que el segundo

componente es metodológico que contempla enunciaciones frecuentes, asignación de competencia y responsabilidad, identificación y evaluación de probables riesgos revelados, programa de medicina preventiva y acciones de prevención de los factores de riesgo psicosociales detectados. Además se formará la Unidad de Prevención de Riesgos de Trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, la misma que estará conformada por dos representantes de la dirección de la empresa, dos representantes de los trabajadores, los mismo que velara por el cumplimiento de este modelo de gestión.

4.7 Objetivo de modulo interactivo

Crear en los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” una cultura de gestión de riesgos psicosociales, fomentando una labor interactiva y el cumplimiento de intervenciones para prevenir la incidencia de enfermedades psicosociales y promover la salud sistémica.

4.8 Responsabilidades

Presidente y Gerente

- ✓ Preservar la salud física y mental de los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.
- ✓ Aplicar el modelo de gestión de riesgos psicosociales mediante la asignación de los recursos necesarios.
- ✓ Conformar la unidad de prevención de riesgos de trabajo y salud ocupacional.
- ✓ Motivar la participación tanto de accionistas como a los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.
- ✓ Evaluar el cumplimiento del modelo de gestión y realizar mejoras continuas.
- ✓ Comprometer a socios accionistas de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, a que afilien al IESS a sus colaboradores, para que de esta manera puedan acceder a servicios médicos.

- ✓ Solicitar a todos los socios accionistas ficha de autorización para nuevos colaboradores que prestan o van a prestar sus servicios en la compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A”.
- ✓ Capacitaciones permanentes con profesionales especializados en riesgos psicosociales, atención al cliente, ética profesional, educación vial, valores humanos etc., a socios y colaboradores.
- ✓ Incluir el modelo de gestión de riesgos psicosociales en el reglamento interno de la compañía “CONTRATAX S.A”.
- ✓ Actividades de integración y apoyo social referente a condición intra-laboral, condición extra-laboral, condición individual y familiar.

Colaboradores

- ✓ Cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas con la compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A”.
- ✓ Informar a los representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores posibles situaciones de riesgos en el trabajo.
- ✓ Exigir sus derechos en cuanto a bienestar laboral dentro de la organización.

Personal técnico del Servicio de Prevención

- ✓ Seguimiento permanente en cuanto a riesgos psicosociales a todos los integrantes de la compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A”, mediante la utilización del ISTAS 21.
- ✓ Velar por el cumplimiento tanto de representantes, colaboradores y accionista del modelo de gestión cuando este implementado.
- ✓ Informar a los representantes de cambios obtenidos.

La organización del diseño de gestión de riesgos psicosociales en la compañía de transporte de pasajero en taxi “CONTRATAX S.A”, contempla:

- ✓ Identificación de riesgos psicosociales (utilización de metodología).
- ✓ Valoración y evaluación de los riesgos psicosociales (análisis del informe preliminar).

- ✓ Prevención de riesgos psicosociales en la compañía (modelo de gestión)

4.8.1 Identificación de riesgos psicosociales

La identificación de riesgos psicosociales se realizará en el entorno laboral, utilizando metodologías apropiadas en este caso ISTAS 21 y en coordinación que en este caso las competencias le corresponde a la Unidad de Prevención de Riesgos de Trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, se debe de realizar al inicio (examen pre-ocupacional) y durante el periodo laboral (ocupacional).

4.8.2 Valoración y evaluación de los riesgos psicosociales.

Aquí se efectuará un análisis cuantitativo de los riesgos que se encuentren en situación más desfavorable para la salud, responsabilidad de la Unidad de Prevención de Riesgos de Trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

4.8.3 Prevención de riesgos psicosociales

Este modelo tiene por finalidad preventiva es decir antes de que se el riesgo en el entorno laboral mediante el seguimiento, control y mejoras continuas a posibles riesgos psicosociales cuya responsabilidad depende de la Unidad de Prevención de Riesgos de Trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

4.9 Examen Médico

Al inicio de una relación contractual se debe solicitar los respectivos exámenes ocupacionales de inicio y de tener continuidad los exámenes periódicos a los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, se debe documentar en ficha de cumplimiento, para efecto a lo solicitado, la Unidad de Prevención de Riesgos de Trabajo y Salud Ocupacional proveerá del profesional para su cumplimiento.

Objetivos del examen médico:

- ✓ Identificar el estado de salud con exámenes de inicio y exámenes periódicos.
- ✓ Conocer enfermedades por factores relacionados a: edad, sexo y lugar de trabajo.
- ✓ Prevenir enfermedades profesionales adquiridas de otra fuente laboral y durante la prestación de servicios en la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

Prevención los problemas cardiovasculares y cerebrovasculares la Unidad de Prevención de Riesgos de Trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”, dispondrá del profesional que contribuya al aporte de conocimientos mediante curso y/o talleres en temas de interés para prevenir estos posibles riesgos relacionados con el consumo de sustancias psicotrópicas, consecuencia del estrés, salud referente a sobre peso y desnutrición, imagen y autoestima.

4.10 Organización en el trabajo

La organización en el trabajo es fundamental para el buen desempeño laboral dentro de una empresa a continuación se describe la propuesta:

a) Administración del tiempo:

Lo determina los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” es decir el colaborador debe tener la autonomía sobre el equilibrio de su trabajo con pausas repartidas durante su jornada laboral.

b) Condiciones de trabajo y autonomía de horarios:

Se observará en sitio, es decir en los puestos de trabajo de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” las condiciones físicas, mobiliarios y equipos en las labores de los colaboradores, cumpliendo los estándares requeridos. Los horarios de trabajo quedan a consideración entre los accionistas propietarios y los colaboradores; para

su efecto se llevará el reporte a la Dirección de la empresa para registrar la jornada laboral por unidad.

c) Manual de funciones:

La Dirección de la empresa y representantes de los colaboradores establecerán métodos de comunicación para la socialización de las competencias, facultades y responsabilidades con la organización esto evitará el desconocimiento de actividades.

4.11 Métodos de Comunicación e Información

a) Comunicación descendente:

Mediante comunicación formal por parte de la Dirección de la empresa hacia la unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud Ocupacional, es decir escrita aquí se debe emplear el uso de oficios con su respectiva numeración, correos electrónicos etc., se colocará un buzón como medio de comunicación en los puestos de trabajo es decir en las paradas con las que cuenta la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

b) Comunicación Ascendente:

Esta comunicación se plasmará entre colaboradores, la Unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” quien analizará y comunicará a la Dirección de la empresa sobre necesidades y los logros alcanzados.

c) Comunicación Horizontal:

La comunicación será escrita entre todas las dependencias de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” mediante memos, oficios, circulares, entre otros a los socios accionistas.

4.12 Regulación de Conflictos

En la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” se establecerá una Comisión de Regulación de Conflictos, aquí los Representantes de la empresa debe de adquirir los servicios profesionales de un psicólogo organizacional.

Objetivos

- a) Disminuir distracciones en el trabajo por inconvenientes generados por conflictos mediante la concientización que implica.
- b) Aumentar el rendimiento laboral mejorando las relaciones personales.
- c) Observar comportamientos de riesgo en los colaboradores de la empresa detectando problemas internos y dar solución.
- d) Facilitar al colaborador un sistema de comunicación en el sitio de trabajo esto permitirá mejorar su calidad de vida.

La Unidad de Prevención de Riesgos de Trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” dará seguimiento a estos objetivos con la finalidad de prevenir inconvenientes.

4.13 Mediación en los colaboradores

- a) Impulso al buen estado físico de los colaboradores

Objetivo

- ✓ Mejorar el estado físico de los colaboradores realizando ejercicio físico y mental para solucionar problemas cardiovasculares, respiratorios y metabólicos producto del trajinar de las actividades del trabajo.

Actividades a realizar

- ✓ Físicas tales como: básquet, fútbol vóley etc.,
- ✓ Mentales mediante desarrollo de juegos de mesa.
- ✓ Caminatas al aire libre en el campus vacacional que adquirió la compañía.

Para efecto de estas actividades se debe de constituir un departamento de deporte el mismo que asumirá la coordinación dentro de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” con las Instalaciones que se cuente

- b) Alimentación adecuada.

Objetivo

- ✓ Impulsar buenas prácticas y hábitos al alimentarse.

Actividades a realizar

- ✓ Transmitir conocimientos a los colaboradores contratando servicios profesionales de un nutricionista para el proceso de capacitación sobre alimentación adecuada, problemas relacionados por alimentación en horas inadecuadas, etc., en la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

4.14 Técnicas Psicológicas Cognitivas

- a) Posibilidad de desarrollo.

Objetivo

- ✓ Restablecer la apreciación de los colaboradores frente a situaciones de estrés.
- ✓ Concienciar a la organización sobre procedimientos a seguir para controlar conductas y comportamiento en horas laborables.

Método de información

Utilizando comunicación mediante el uso de trípticos que proporcione información sobre control de emociones como es el caso de la ira y pensamientos disfuncionales que se pueden generar al ofertar el servicio dentro de las horas laborables, para su efecto esta competencia la llevara la Unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

- b) Estrés producido por el trabajo.

Objetivo

- ✓ Disminuir el nerviosismo generado por el estrés al ejecutar las tareas dentro de la organización.

Métodos de información

Utilizando comunicación mediante el uso de trípticos y afiches que proporcione información sobre: consecuencias en la salud producidas por el estrés laboral, como afrontar situaciones del estrés técnicas a utilizar, para su efecto esta competencia la llevara la Unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

- c) Proceso para solucionar problemas.

Objetivo

- ✓ Disminuir el malestar psicológico en la organización mejorando competencias sociales entre los colaboradores para dar soluciones a los problemas.

Método de información

Utilizando comunicación mediante el uso de trípticos que proporcione información sobre: el origen de problemas dentro de la organización y técnicas para dar soluciones a los diversos problemas en el lugar de trabajo, para su efecto esta competencia la llevara la Unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.

4.15 Representantes Administrativos

La responsabilidad directa del programa estará bajo la responsabilidad de la Unidad de Riesgos de Trabajo y Salud ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” quien supervisará y evaluará cada una de las actividades contempladas en el programa y su impacto dentro de los cronogramas y los objetivos del proyecto y hacer los ajustes para que los objetivos principales se cumplan. Los Representantes de la Dirección de la Empresa son los encargados de dar paso a la ejecución de la propuesta, luego de ser analizada y aprobada por las instancias respectivas. Se contará con la participación de los

Departamentos Operativos y Contables en los puestos de: Central de radio, Auxiliar de servicio, Colaboradores eventuales u ocasionales, Contador externo de la compañía y Auxiliar contable y secretario, quienes en su jerarquía apoyarán las actividades planificadas en el programa.

El encargado del proyecto deberá capacitar a todo el personal que conforman la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” sobre el funcionamiento del proyecto en forma permanente y determinar el estado actual del mismo.

4.16 Previsión de la Evaluación

Para garantizar y asegurar la ejecución de la propuesta según lo programado para el cumplimiento de los objetivos planteados, se debe realizar la Matriz de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta, esto como un proceso de seguimiento y evaluación permanente, que permita anticipar contingencias que se puedan presentar en el transcurso, a fin de implementar correctivos a través de acciones que aseguren el cumplimiento de las metas.

4.17 Evaluación socio-económico-ambiental de la propuesta

El Modelo de Gestión de Prevención de Riesgos Psicosociales para la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”., contribuirá a potenciar el trabajo social en función de la gestión de reducción de riesgos psicosociales que pueden conllevar a enfermedades profesionales e incluso a fatalidades (pérdidas humanas), por la importancia que exige para los conductores del volante que prestan sus servicios en el transporte público como en este caso es el de la conducción de taxis que tiene exigencias psicológicas cognitivas. Para ello se analiza la interrelación entre desarrollo sostenible, problemas ambientales y la reducción de los riesgos al ser valorados en esta investigación, cualquier evento, fenómeno, episodios físicos o actividad humana genera un riesgo mínimo y puede ser un peligro y se producen siempre en un tiempo y lugar determinado, con cierta probabilidad y con un grado de severidad tal que es capaz de producir afectaciones y daños a la vida humana, a la propiedad, trastornos sociales o degradación ambiental.

La identificación de un peligro condiciona la necesidad de determinar su magnitud, la frecuencia de ocurrencia y su área de influencia. La capacidad de un evento peligroso por lo general mide su capacidad para generar daños y depende de la magnitud del mismo y de la distancia desde el sitio de estudio al centro del evento, esto afecta directamente el rendimiento laboral y a toda la organización.

Esta investigación caracteriza la gestión de reducción de riesgos y el trabajo social en función de esta y se identifican limitaciones para cumplir con el objetivo de proponer un modelo de gestión de riesgos psicosociales en la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”. Se presenta una propuesta en base a consideraciones y acciones, que a criterio del autor, puede potenciar e incrementar la efectividad del trabajo social en la gestión para la reducción de los riesgos psicosociales y que puede ser puesto en consideración para que se implemente regulatoriamente en las operadoras de taxis.

4.18 Plan Operativo

El plan operativo para el modelo de gestión diseñado para la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A” contempla la fase, tipo, encargado, actividades y tiempo (mes); para su efecto pretende mitigar y crear un buen ambiente de trabajo dentro de la organización, mismo que se describe a continuación:

Tabla 42: Plan operativo del modelo de gestión de prevención de factores psicosociales en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".

Fase	Tipo	Encargado	Actividades	Tiempo (mes)
Examen médico	Preventivo, seguimiento y vigilancia de la salud.	Médico ocupacional	Curso y talleres en: Prevención de riesgo cardiovascular y cerebrovascular	Febrero y Julio
Organización en el trabajo	Preventivo y de seguimiento	Dirección de la empresa y representantes de	Desarrollo de profesiogramas: Gestión del	Marzo y Agosto

		los trabajadores.	tiempo. Ambiente de trabajo y autonomía temporal. Manual de funciones	
Métodos de comunicación e información	Informativo	Unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A"	Comunicaciones formales: escritas memos, oficios, circulares: comunicaciones descendente, ascendente y horizontal	Febrero y Diciembre
Regulación de conflictos	Intervención	Unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A"	Cursos y talleres sobre: Estrés. Falta de motivación. Contratos Desarrollo personal y laboral. Divorcios. Relaciones familiares. Duelos.	Abril y Septiembre
Mediación en los colaboradores	Intervención	Dirección de la empresa y representantes de los trabajadores. Departamento deportivo	Actividades de: Desarrollo físico. Alimentación adecuada	Febrero, Junio y Octubre
Técnicas psicológicas cognitivas	Preventivo y de seguimiento	Unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud	Trípticos informativos mediante lectura en tiempos	Febrero y Julio

		Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”	libres: Reorganización cognitiva. Estrés laboral Técnicas de solución de problemas	
Representantes administrativos	Aplicativo de seguimiento y evaluación permanente	Unidad de prevención de Riesgos de trabajo y Salud Ocupacional de la Compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”	Contratación del personal técnico para el funcionamiento del proyecto. Monitoreo y evaluación del modelo. Mejoras continuas referente a riesgos psicológicos.	Enero - Diciembre

Fuente: Autor.

CONCLUSIONES

Del análisis de los riesgos psicosociales utilizando la metodología informática ISTAS 21 aplicada en los colaboradores de la Compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ Para la identificación de los riesgos psicosociales en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., se utilizó la metodología informática ISTAS 21, permitiendo sistematizar en 20 dimensiones la organización de las exposiciones en función de la prevalencia, valorando los riesgos significativos en orden descendente es decir de mayor a menor la situación más desfavorable para la salud siendo estos: doble presencia con el 63,8%, posibilidad de relación social con el 58%, exigencias psicológicas cognitivas con 57,1% y por último inseguridad sobre el futuro con un 55,5%; los demás riesgos identificados son importantes pero no emergentes como se indica en la tabla N° 30.
- ✓ En consecuencia de los riesgos psicosociales identificados, se evaluó en primer lugar la doble presencia: por sexo con un 64,9% en el género masculino; por puesto de trabajo con el 63,4% en colaboradores eventuales u ocasionales y por departamentos con un 63,2% en personal operativo (ver gráficos 6, 7 y 8); en segundo lugar la posibilidad de relación social: por sexo con un 57% en el género masculino, por puesto de trabajo con el 58% en colaboradores eventuales u ocasionales y por departamentos con un 59% en personal operativo (ver gráficos 9, 10 y 11), en tercer lugar las exigencias psicológicas cognitivas: por sexo con un 57,9% en el género masculino y por edad con el 56,3% en personas con edades entre 36 y 45 años (ver gráficos 12 y 13), y por último la inseguridad sobre el futuro: por sexo con un 53,5% en el género masculino, por puesto de trabajo con el 53,6% en colaboradores eventuales u ocasionales y por departamentos con un 54,7% en personal operativo (ver gráficos 14, 15 y 16), esto indica que existe riesgos significativos con una situación más desfavorable para la salud de los Colaboradores de la Compañía de Transporte de Pasajero en Taxis CONTRATAX S.A.

- ✓ En consideración a los riesgos psicosociales identificados, se determinó que el 68,9% correspondiente a 82 personas trabajan más de 45 horas a la semana, esto indica que su jornada se extiende de lunes a sábado trabajando incluso días festivos (ver tabla 15), el 75,6% correspondiente a 90 personas expresaron que no tienen movilidad funcional al realizar tareas de distintos puestos de trabajo (ver tabla 22), el 81,5% correspondiente a 97 personas no ascienden de categoría o grupo profesional (ver tabla 29), la composición del salario revela que el 52,9% correspondiente a 63 personas su sueldo es variable (a destajo o comisión) (ver tabla 27), los salarios que perciben al ser variable reporta que el 46,2% correspondiente a 55 personas ganan entre 301 y 450 mientras que el 26,9% correspondiente a 32 personas ganan entre 300 o menos (ver tabla 25), la mayor incidencia de estos riesgos psicosociales se presenta en los puestos de trabajo de los colaboradores eventuales u ocasionales correspondiente al 94,1% correspondiente a 112 personas (ver tabla 12), donde la relación laboral manifiesta que el 66,4% correspondiente a 79 personas trabajan sin contrato (ver tabla 13), la unidad de gestión reporta que el 98,3% corresponde al departamento operativo (ver tabla 11) y que en cuanto a la característica sociodemográfica por sexo presenta el 95,8% en hombres (ver tabla 9), en consideración esto genera: doble presencia en el hogar y en el puesto de trabajo, dificulta la posibilidad de relación social entre compañeros, incrementa las exigencias psicosociales cognitivas al realizar el trabajo a presión generando la presencia del estrés que perjudica el estado emocional y por último la inseguridad sobre el futuro al no contar con estabilidad laboral por trabajar sin contrato, esto incide directamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis “CONTRATAX S.A”.
- ✓ El determinar los riesgos psicosociales, permitió diseñar un modelo de gestión partiendo de la asignación de responsabilidades al Personal Administrativo, Colaboradores y al Personal Técnico del Servicio de Prevención en la Compañía de Transporte de Pasajero en Taxis CONTRATAX S.A., el mismo que en su estructura permite la identificación, valoración, evaluación, control, prevención e intervención de los riesgos.

Además de la intervención en la organización del trabajo, se tiene un sistema donde existe gestión del tiempo; ambiente de trabajo y autonomía temporal; manual de funciones; un sistema de comunicación e información donde la comunicación sea descendente, ascendente y horizontal; un sistema de regulación de conflictos; capacitaciones constantes con temas de interés; técnicas cognitivas y por último un modo de difusión que permite la identificación de problemas en el lugar de trabajo para la implementación de soluciones a dichos problemas.

- ✓ El análisis costo beneficio en base a la incidencia al determinar los riesgos psicosociales, define que las personas que colaboran en la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., la utilidad neta por día que perciben es variable y oscila entre 15 dólares esto influye directamente en la generación de riesgos psicosociales, al no poder relacionarse entre compañeros por la relación laboral, esto incrementa las exigencias psicosociales cognitivas por obtener dos rubros correspondientes a: alquiler del vehículo (pago al propietario de la unidad) y combustible para realizar el trabajo, evidenciándose que el trabajo es presión desde la primera hora de ingreso, además de la inseguridad sobre el futuro al no contar con estabilidad laboral por trabajar sin contrato, generando la presencia del estrés que perjudica su estado emocional.

RECOMENDACIONES:

Concluida la investigación de riesgos psicosociales en la Compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., se recomienda:

A los representantes de la dirección de la empresa.

- ✓ Un planteamiento preventivo dirigido hacia la fuente del problema, el tipo de intervención dirigido hacia la organización y dar la solución más adecuada evitando las consecuencias del estrés laboral dentro de la compañía aplicando procesos de intervención como el compromiso de la dirección; identificación, análisis y valoración de las causas; estudio y propuesta de soluciones; diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién); ejecutar la intervención y por último un seguimiento, control y evaluación para su efecto se contraten profesionales relacionados con el tema.
- ✓ Transmitir conocimientos a los trabajadores (capacitaciones) para promover el reconocimiento de los estresores y sus efectos para la salud así como también el adiestramiento a sus colaboradores en técnicas o habilidades destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés y aminorar los efectos sobre el individuo que al laborar están sometidos a estrés empleando programas de prevención de estrés.
- ✓ Disponer de un buzón de información en la sede de la compañía donde se pueda estar en contacto directo con los pensamientos de los colaboradores relacionados con: demandas de trabajo excesivo, ritmo de trabajo impuesto, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones personales, estilos de dirección y supervisión inadecuados, falta de adaptación al puesto, grandes responsabilidades, inestabilidad en el empleo, realización de tareas peligrosas (por el contenido mismo de la tarea o por las condiciones en las que se desempeña).
- ✓ Aplicar el modelo de gestión de riesgos psicosociales presentado a la Compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., el mismo que intervendrá en la organización del trabajo esto permitirá soluciones a las afectaciones en la salud de los colaboradores.

A los socios calificados y propietarios de las unidades que cuentan con colaboradores eventuales u ocasionales.

- ✓ Establecer formas de garantizar una estabilidad en el trabajo mediante la elaboración de contratos laborales con esto se evita causar en ellos preocupaciones por despido intempestivo y que esto sea entregado a la Compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., como prueba del compromiso adquirido por las partes.

A entes gubernamentales del país.

- ✓ Controlar y regularizar a las empresas de servicio de transporte de pasajero en taxi referente a contratos y afiliaciones a seguro, que ayudará a elevar la calidad de vida obteniendo satisfacciones laborales en sus colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Castilla, & León. (2006). *Factores de riesgos psicosociales*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de Factores de riesgos psicosociales: http://www.castillayleon.ccoo.es/comunes/recursos/6/pub6083_Factores_de_Riesgos_Psicosociales.pdf
- Cerón Donoso, A. X. (2014). *GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LAS ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS DE LOS DOCENTES EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LAS ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS DE LOS DOCENTES EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8064/1/Tesis_t907mshi.pdf
- García Sánchez, S. (07 de 2011). *RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/11628/Garcia,%20S%20-%20Riesgos%20>
- Hersey, P., & Blanchard, K. (10 de 02 de 2014). *MODELO DE LIDERAZGO SITUACIONAL DE HERSEY-BLANCHARD*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de MODELO DE LIDERAZGO SITUACIONAL DE HERSEY-BLANCHARD: <http://sharingideas-josecavd.blogspot.com/2014/02/modelo-de-liderazgo-situacional-de.html>
- ISTAS 21. (07 de 2010). *INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES: <http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/IP.pdf>
- Peiró Silla, J. M. (2009). *NUEVAS TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS LABORAL Y SUS IMPLICACIONES PARA EL ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de NUEVAS TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS LABORAL Y SUS IMPLICACIONES PARA EL ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf
- Shakespeare, W. (04 de 2013). *Guía sectorial prevención de riesgos laborales transporte por carretera*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de Guía sectorial prevención de riesgos laborales transporte por carretera: <http://web.fade.es/es/tratarDescargaDocumento.do?identificador=3981>

- Soler Sánchez, M. I. (11 de 2008). *“La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS”*. Recuperado el 24 de 11 de 2015, de “La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS”: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf.txt?sequence=2>
- Trabajo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el. (04 de 02 de 2015). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el Miércoles de Febrero de 2015, de Seguridad y Salud en el Trabajo: https://osha.europa.eu/es/sector/road_transport/index_html
- Vecino Pico , J. M. (2011). *De obrero a colaborador. Una transición aún incompleta en las empresas*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de De obrero a colaborador. Una transición aún incompleta en las empresas.: <http://www.gestiopolis.com/obrero-a-colaborador-transicion-incompleta-empresas/>

ANEXOS:



CoPsoQ istas 21

versión 1.5

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

**Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as
Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 1.5, 2010)**

**Empresa: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE
PASAJEROS EN TAXIS "CONTRATAX S.A"**

Fecha de respuesta: mayo 2015



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación** (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. En la última página tienes un espacio para aportar cualquier comentario que quieras realizar respecto a este cuestionario y tus condiciones de trabajo. **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS "CONTRATAX S.A"**.

Forma de recogida del cuestionario: **Una vez contestado el cuestionario debe depositarse dentro de la urna que estará ubicada en la parada de los pambiles. El día de recogida será el viernes, 15 de mayo de 2015.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, GANCHOZO BARRETO MARIO RAFAEL Celular: 0980392944. ISIDRO NOE VARGAS VARGAS Celular: 0985611514, representantes de los trabajadores/as, DUEÑAS LOPEZ MARCOS ANTONIO Y AREVALO AMAGUAYA SEGUNDO MAURO, y personal técnico del Servicio de Prevención, ROGELIO ESTALIN URETA VALDEZ Celular: 0985859004. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN



I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1. Eres:

- () 1 Mujer
() 2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?:

- () 1 Menos de 26 años
() 2 Entre 26 y 35 años
() 3 Entre 36 y 45 años
() 4 Entre 46 y 55 años
() 5 Más de 55 años

3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:

- () 4 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
() 3 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
() 2 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
() 1 Sólo hago tareas muy puntuales
() 0 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. *Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.

5. En general, dirías que tu salud es:

- () 4 Excelente
() 3 Muy buena
() 2 Buena
() 1 Regular
() 0 Mala



6. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4
b) Estoy tan sano/a como cualquiera	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) Creo que mi salud va a empeorar	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4
d) Mi salud es excelente	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
c) ¿Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
e) ¿Te has sentido feliz?	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
f) ¿Te has sentido lleno/a de vitalidad?	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
g) ¿Has tenido mucha energía?	() 5	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
h) ¿Te has sentido agotado/a?	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5
i) ¿Te has sentido cansado/a?	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4	() 5

8. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) No he podido dormir bien	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) He estado irritable	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) Me he sentido agobiado/a	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
f) ¿Te ha faltado el aire?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo

9. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- ☐ 1 Operativo
- ☐ 2 Contable

10. Señala el puesto de trabajo que ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- ☐ 1 Central de radio
- ☐ 2 Auxiliar de servicio
- ☐ 3 Colaboradores eventuales u ocasionales
- ☐ 4 Contadora externa de la compañía
- ☐ 5 Auxiliar contable y secretaria/o

11. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- ☐ 1 No
- ☐ 2 Generalmente de nivel superior
- ☐ 3 Generalmente de nivel inferior
- ☐ 4 Generalmente del mismo nivel
- ☐ 5 Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- ☐ 6 No lo sé

12. En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- ☐ 0 Siempre
- ☐ 1 Muchas veces
- ☐ 2 Algunas veces
- ☐ 3 Sólo alguna vez
- ☐ 4 Nunca

13. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?

- ☐ 0 Siempre
- ☐ 1 Muchas veces
- ☐ 2 Algunas veces
- ☐ 3 Sólo alguna vez
- ☐ 4 Nunca



14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?

- ☐ 1 Sí
- ☐ 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente
(POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- ☐ 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente
(POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- ☐ 4 No lo sé

15. Desde que entraste en COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS "CONTRATAX S.A", ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- ☐ 1 Sí
- ☐ 2 No

16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS "CONTRATAX S.A"?

- ☐ 1 Menos de 30 días
- ☐ 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- ☐ 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- ☐ 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- ☐ 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- ☐ 6 Más de 10 años

17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS "CONTRATAX S.A"?

- ☐ 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- ☐ 2 Soy fijo discontinuo
- ☐ 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- ☐ 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- ☐ 5 Soy funcionario
- ☐ 6 Soy interino
- ☐ 7 Soy un/a trade (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- ☐ 8 Soy becario/a
- ☐ 9 Trabajo sin contrato



18. Tu contrato es:

- ☐ 1 A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)
- ☐ 2 A tiempo completo
- ☐ 3 A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)
- ☐ 4 A tiempo parcial

19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- ☐ 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- ☐ 2 Turno fijo de mañana
- ☐ 3 Turno fijo de tarde
- ☐ 4 Turno fijo de noche
- ☐ 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- ☐ 6 Turnos rotatorios con el de noche

20. ¿Qué días de la semana trabajas?

- ☐ 1 De lunes a viernes
- ☐ 2 De lunes a sábado
- ☐ 3 Sólo fines de semana o festivos
- ☐ 4 De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
- ☐ 5 Tanto entre semana como fines de semana y festivos

21. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- ☐ 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- ☐ 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- ☐ 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- ☐ 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- ☐ 5 Tengo más de una hora de margen

22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?

- ☐ 0 Siempre
- ☐ 1 Muchas veces
- ☐ 2 Algunas veces
- ☐ 3 Sólo alguna vez
- ☐ 4 Nunca



23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?

- ☐ 0 Siempre
- ☐ 1 Muchas veces
- ☐ 2 Algunas veces
- ☐ 3 Sólo alguna vez
- ☐ 4 Nunca

24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS "CONTRATAX S.A"

- ☐ 1 30 horas o menos
- ☐ 2 De 31 a 35 horas
- ☐ 3 De 36 a 40 horas
- ☐ 4 De 41 a 45 horas
- ☐ 5 Más de 45 horas

25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

- ☐ 1 300 dólares o menos
- ☐ 2 Entre 301 y 450 dólares
- ☐ 3 Entre 451 y 600 dólares
- ☐ 4 Entre 601 y 750 dólares
- ☐ 5 Entre 751 y 900 dólares
- ☐ 6 Entre 901 y 1.200 dólares
- ☐ 7 Entre 1.201 y 1500 dólares
- ☐ 8 Entre 1.501 y 1.800 dólares
- ☐ 9 Entre 1.801 y 2.100 dólares
- ☐ 10 Entre 2.101 y 2.400 dólares
- ☐ 11 Entre 2.401 y 2.700 dólares
- ☐ 12 Entre 2.701 y 3.000 dólares
- ☐ 13 Más de 3.000 dólares

26. Tu salario es

- ☐ 1 Fijo
- ☐ 2 Una parte fija y otra variable
- ☐ 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

27. ¿Tu trabajo está bien pagado?

- ☐ 1 Sí
- ☐ 2 No



IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.

28. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4

29. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
e) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
f) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
g) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
h) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

30. Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



31. Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
g) ¿Tu trabajo es variado?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

32. Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

En estos momentos , ¿estás preocupado/a ...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



33. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

34. Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

36. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Tus actuales jefes inmediatos...	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) planifican bien el trabajo?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) resuelven bien los conflictos?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

37. En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) tus perspectivas laborales?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) el grado en el que se emplean tus capacidades?	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
d) tu trabajo, tomándolo todo en consideración	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0



38. Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Alguna vez	Solo alguna vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0
c) En mi trabajo me tratan injustamente	() 0	() 1	() 2	() 3	() 4
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	() 4	() 3	() 2	() 1	() 0

Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

COMPANÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS

CONTRATAX S.A.

Dentro y fuera de la ciudad las 24 Horas

SERVICIOS EN TAXIS:
DESPIERTADOR
PUERTA A PUERTA

Urb. María del Carmen
Calles: 10 de Agosto y 1ro de Mayo
Santo Domingo de los Tsáchilas - Ecuador
clacntrataxsa@hotmail.com

CLD TAXI

2752 - 333
Llama o envía un mensaje
099 714 0405

RECLAMOS Y SUGERENCIAS: 2-743 - 474

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

